

Biblioteket ut til folket

En kritisk diskursanalyse av bibliotek på Facebook

Karianne Albrigtsen Aam



Høgskolen i Hedmark

Mastergradsoppgave i digital kommunikasjon og kultur ved Avdeling
for lærerutdanning og naturvitenskap

HØGSKOLEN I HEDMARK

Våren 2013

Innhold

INNHold	2
NORSK SAMMENDRAG.....	5
ENGELSK SAMMENDRAG (ABSTRACT)	6
FORORD	7
1. INNLEDNING.....	8
1.1. BAKGRUNN	8
1.2. PROBLEMSTILLING.....	10
1.3. AKTUELL FORSKNING	11
1.4. VIDERE OPPGAVELESING.....	12
2. TEORETISK RAMMEVERK.....	13
2.1. FAGLIG PERSPEKTIV OG TEORETISK GRUNNLAG.....	13
2.2. BAKGRUNN FOR OG FRAMVEKST AV KRITISK DISKURSANALYSE.....	14
2.3. FAIRCLOUGH OG KRITISK DISKURSANALYSE.....	15
2.4. SKRIVEMODELLER OG MAKTBALANSERING	16
2.5. FAIRCLOUGH OG FOUCAULT	17
2.6. DEN SOSIALE KONTRAKT OG GAVEØKONOMI SOM PREMISS	18
2.7. KRITISK DISKURSANALYSE SOM METODE.....	19
2.8. HERRINGS OG DATAMEDIERT DISKURSANALYSE SOM VERKTØY	20
2.9. OPPSUMMERING.....	23
3. BIBLIOTEKENES BETINGELSER	24
3.1. LOVVERK.....	24
3.2. FACEBOOK.....	26
3.2.1. <i>Fra nettjenester til sosiale medier.....</i>	<i>26</i>
3.2.2. <i>Distribuert kommunikasjon.....</i>	<i>27</i>

3.2.3.	<i>Facebook fra begynnelsen</i>	28
3.2.4.	<i>Funksjonalitet</i>	29
3.3.	OPPSUMMERING	34
4.	METODE	36
4.1.	KVALITATIV TILNÆRMING MED KVANTITATIV STØTTE	36
4.2.	NÆRHET TIL FORSKEROMRÅDET	37
4.3.	UTVALG OG UTVALGSPROSEDYRE	38
4.5.	OPPSUMMERING	39
5.	PRESENTASJON AV BIBLIOTEKENE	40
5.1.	BERGEN OFFENTLIGE BIBLIOTEK	42
5.2.	DEICHMANSKE BIBLIOTEK, MAJORSTUEN FILIAL	42
5.3.	KONGSVINGER BIBLIOTEK	42
5.4.	LØM FOLKEBIBLIOTEK	43
5.5.	OPPEGÅRD BIBLIOTEK	43
5.6.	OPPLAND FYLKESBIBLIOTEK	44
5.7.	OS BIBLIOTEK	44
5.8.	TØNSBERG OG NØTTERØY BIBLIOTEK	45
5.9.	OPPSUMMERING	45
6.	ANALYSE	46
6.1.	ANONYMITET	46
6.2.	TONE OG NORM	50
6.2.1.	<i>Nøytral</i>	50
6.2.2.	<i>Personlig</i>	52
6.2.3.	<i>Tonedannende funksjonalitet</i>	55
6.3.	MELDINGSSTØRRELSE	58

6.4. HENSIKT	60
6.5. DELTAKERSTRUKTUR OG DELTAKERE.....	65
6.6. OPPSUMMERING.....	74
7. OPPSUMMERING	76
7.1. MAKTBALANSERING PÅ FACEBOOK.....	77
7.2. BALANSE OG BRUDD I DEN SOSIALE PRAKSIS	78
7.3. NY LOV OM FOLKEBIBLIOTEK – NOK ET BRUDD	79
7.4. STYRKE OG SVAKHETER VED FORSKNINGEN	80
7.4.1. <i>Deltakerne</i>	80
7.4.2. <i>Bibliotekene i utvalget</i>	81
7.4.3. <i>Min egen forsker forsker</i>	82
7.5. VEIER VIDERE	84
LITTERATURLISTE	85
VEDLEGG.....	91
VEDLEGG 1 - TIDSRUM FOR UTTREKK AV DATA.....	91
VEDLEGG 2 - INNLEGG PÅ FACEBOOKSIDER OG PROFIL.....	92
VEDLEGG 3 - LENKING OG DELING AV INNLEGG	93

Norsk sammendrag

Overordnet tema for avhandlingen min er bibliotek på Facebook. Jeg spør hvordan bibliotek blir representert på Facebook og hva Facebook gjør med vår oppfatning av bibliotek som dannelsesinstitusjoner. For å få svar på problemstillingen har jeg videre valgt noen utdypende spørsmål. Jeg har sett på om bibliotekene deltar ved å presentere seg som institusjon eller bibliotekarere (person), og om det har noe å si om de presenterer seg med kollektiv eller personlig identitet. Jeg har videre sett på om de har et formulert formål og om et eventuelt formål påvirker deres deltakelse. Jeg har også sett på hvem som bruker bibliotek på Facebook. Jeg har tatt utgangspunkt i Fairclough og hans kritiske diskursanalyse. Han har arbeidet fram en teori og metode med utgangspunkt i lingvistikken, med et bredt syn på hva tekster er, og en teori om at vi alltid kjemper en kamp om makt i samfunnet. Dette er utgangspunkt for å kunne både beskrive og klare å si noe om hvorfor tekstene kan være med på å opprettholde bestemte diskurser, eller også kanskje endre dem. For å konkretisere analysen har jeg brukt noen av Herrings faktorer for analyse av datamediert diskurs. Videre har jeg sett på de betingelser jeg mener er styrende for hvordan bibliotekene velger å presentere seg og for hvordan de eventuelt formulerer sitt formål med å være på Facebook. Disse betingelsene er Lov om folkebibliotek, internett og Facebooks framvekst, samt nettsamfunnets teknologiske affordanser. Jeg har sett på åtte bibliotek i folkebiblioteksektoren, sju kommunale og et fylkeskommunalt bibliotek. Jeg fant at bibliotekene er informative, mer enn noe annet på Facebook. De prøver i noen grad å fortelle historiene fra arbeidshverdagen, bruke humor og dele innhold aktivt. Brukerne av bibliotek på Facebook er i stor grad deltakere med faglig tilknytning og kjennskap til bibliotekene. De er med på å opprettholde bibliotekdiskursen, og både bibliotekene og brukerne utfordrer denne diskursen i liten grad. I så måte stemmer Fairclough utsagn om at makt er en produsent av ritualer for sannhet. I den grad bibliotekene selv utfordrer eksisterende maktbalanser, er det for å prøve å komme potensielle brukere og deltakere i møte og få dem med i dialogen.

Engelsk sammendrag (abstract)

The main topic for my thesis is libraries on Facebook. I have studied how public libraries represent themselves on Facebook. My second focus has been how Facebook play a part in how we perceive libraries as institutions of knowledge and formation. To answer this I asked whether the libraries present themselves as institutions or as librarians (individuals), and if it matters whether they present themselves through a collective or a personal identity. I also ask how an articulated purpose may have a say in how they participate. Finally I ask who uses libraries on Facebook. My main theoretical view stems from Fairclough and his critical discourse analysis. His theory and methods focus on linguistics, and how texts, in a broad sense, affect battles of power in our society. Using this theory, one can describe and explain how and why text may either sustain certain discourses, or change them. To clarify my analysis, I have taken advantage of Herrings factors for analyzing computer mediated discourses. There are certain governing conditions for how libraries choose to present themselves, and for how they choose to express their purpose on Facebook. These conditions are, in my opinion, the Norwegian law on public libraries, and the development of both the internet and Facebook. Technological possibilities and limitations will also govern participation. I have chosen eight public libraries for my study. Seven of them are municipal libraries, and one is a county library. I found that while the libraries tend to be mostly informative on Facebook, they do, to a certain extent, try to tell stories about their daily working life. They use humor and try to share some of their content. The participants are mainly people who either share a professional affiliation, or they know libraries well as patrons. Therefore they help maintain the library discourse. The libraries and the users only challenge this discourse to a small extent. Fairclough claims that power produces rituals of truth, and my findings correlate with his statement. When the libraries themselves challenge an existing balance of power, they do so in order to create dialogue with both potential and existing users.

Forord

En stor takk går til min veileder Hans Kristian Rustad, som hele tiden har sagt at dette er en oppgave verdt å skrive. Det er ikke alltid like lett å se det når vegen fram består av nokså store fartsdumper. Tilbakemeldingene har medført store ryddejobber i teksten underveis og de har vært nødvendige alle som en! Du har et skarpt øye for både detaljene og den faglige sammenhengen.

På min vei til det endelige resultatet har jeg i stor grad benyttet meg av det faglige nettverk jeg er så heldig å ha rundt meg. Det nettverket befinner seg også på sosiale medier for min del. Det har vært naturlig å bruke Facebook og Twitter for å stille spørsmål rundt aktuell litteratur, relevante eksempler, vanskelige oversettelser, behov for illustrasjoner – jeg kan fortsette å nevne i fleng. Det har også flere ganger vært godt å kunne få tilbakemeldinger på hvordan jeg skal legge opp veien videre i oppgaveskrivinga, som stort sett har skjedd på tross av en travel hverdag. Derfor retter jeg en stor takk til alle de som har brukt litt av sin tid på å hjelpe meg på vegen! Flere av dere er på ulikt vis synlige i oppgaven min. Ingen nevnt, ingen glemt.

For å holde på sammenhengen har Beate Eiklid lest og kommentert underveis i skrivinga. Ut fra et helt annet ståsted har hun sørget for at oppgaven forhåpentlig er forståelig og leselig for alle. I siste innersving kom det en reddende engel som leste korrektur for meg. Du er en stjernevenn, Christine Rostgaard! Jeg har hatt kolleger som har heia meg fram og som har passet på at jeg har holdt tempo og mot oppe. Takk, dere er verdens beste!

Selvfølgelig leverer jeg ikke fra meg oppgaven uten å takke mannen min Ulf Jahr, som har lest over og vært på evig jakt etter røde tråder, kommet med kommentarer og aldri aldri har slutta å si at jeg selvsagt kommer i mål. Jeg kom i mål. Takk! Smilefjes! Hjerte!

Da gjenstår det å si at jeg håper at oppgaven brukes i bibliotekenes videre vandring i de alltid tilstedeværende og sosiale medier.

Oppgaven dedikeres alle mine menn,

Ulf, Jonas, Mikkel og Elias Han.

1. Innledning

1.1. Bakgrunn

På begynnelsen og midten av 90-tallet begynte mange bibliotek å opprette nettsider hvor de informerte om bibliotekets tjenester. Nettsidene inneholdt ofte lister med for eksempel åpningstider, låneregler, oversikt over lokaler og mulighet for å bruke lesesal, pausearealer, PCer og lignende. I de kommende årene var disse nettsidene preget av at kommunikasjonen gikk fra bibliotekene og ut til brukeren. Mulighetene for interaktivitet mellom tjenestetilbyder og bruker var små, om i det hele tatt eksisterende. Noen bibliotek hadde tjenester som “Spør biblioteket”, som åpnet for å sende inn spørsmål på e-post til det enkelte bibliotek. Men i det store og det hele inneholdt nettsidene mye statisk informasjon.

Framveksten av web 2.0¹ og det vi i dag kjenner som sosiale medier har gjort noe med forventningene vi har til deltakelse på de digitale arenaene. Bibliotekene har, sammen med mange andre offentlige og private virksomheter, gått fra å ha de statiske nettsidene som eneste digitale kanal, til å lage profiler og brukerkontoer på sosiale nettsteder. Dette inntoget av bibliotek synliggjøres blant annet gjennom blogger og facebookgrupper som er oppretta av bibliotekansatte og med erfaringsutveksling som et uttalt formål². Flere og flere bibliotek har kastet seg ut på digitale arenaer der de ser at deres brukere beveger seg. Bibliotekene har på ulikt vis prøvd å synliggjøre seg og sine tjenester på sosiale medier. Jeg tror de i mindre grad har hatt tid og mulighet til å formulere sine formål med denne deltakelsen. Dette er ikke spesielt for bibliotekene, men et trekk ved deltakelsen til mange offentlige virksomheter (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2012).

At bibliotekene skal være en naturlig del av det offentlige rom og det norske samfunn har en lang tradisjon i Norge. Bibliotekene har vokst fram som offentlig institusjoner i den norske hverdagen. De første boksamlingene kom til Norge med kristendommen. Flere bibliotek ble opprettet i klostre og katedralkirker, men det var først på 1700-tallet at boksamlingene vokste. Da eksisterte det rundt 100 samlinger med gjennomsnittlig 1000 bind i hver samling. (Aabø, 2002). Det ble vanlig å gi vekk, eller testamentere bøker til det offentlige, slik at

¹ Web 2.0 defineres av samhandling og brukerdeling av innhold på nett.

² Et eksempel på en slik gruppe er «Facebook i bibliotek», som er lukket gruppe på Facebook for innmeldte deltakere.

allmennheten kunne ha nytte av dem. De første *folkebibliotekene* i Norge ble åpnet i slutten av det 18. århundre. Aabø formulerer målet med folkebibliotekenes oppstart i Norge slik:

Ønsket var å la vanlige folk få tilgang til litteratur ut fra to uttrykte hensikter: som praktisk hjelp i dagliglivet og som grunnlag for å styrke troen på kristendommen. Boksamlingene besto derfor hovedsakelig av religiøse skrifter og jordbrukslitteratur, og de ble bygd opp av ivrige prester og embetsmenn (Aabø, 2002).

Bibliotekene har i så måte en lang tradisjon bak seg i forhold til å være dannelsesinstitusjoner. På 1920 og 30-tallet hadde bibliotekene i Norge én funksjon, de skulle tilby det jevne mann og kvinne *tilgang* på litteratur og kunnskap. Dette er en sosial praksis som er levende i dagens samfunn og i dagens bibliotek. De er håndlangere av kunnskapen, opplevelsene og kulturen. Bibliotekene har vært tett knyttet opp mot et klart formål om å opplyse og danne folket:

Som del av den politiske historien blir biblioteket interessant i den grad det inngår i folkeopplysningstjenesten, i skole- og annen utdanningspolitisk strategi, som satningsfelt i forskningspolitikken og som virkemiddel i kampen om det kulturbetingete og ideologiske kunnskapshegemoniet (Salvesen, 2009).

Formidling har alltid vært viktig, men har først og fremst vært knyttet til opplysning, og gjennom utlån av litteratur og etter hvert muntlige eller skriftlige omtaler av denne litteraturen. Tradisjonelt har det vært en maktdominans mellom bibliotek og brukere hvor bibliotekene i stor grad har sittet på en solid kulturell kapital som brukerne har fått tatt del i på bibliotekenes premisser. Disse premissene har vært styrt av blant annet konvensjoner i forhold til hvordan denne delingen skal skje. Sjangeren ”bibliotek på Facebook” er ny og kan utfordre både tradisjonelle maktbalanser og konvensjoner.

1.2. Problemstilling

Bibliotekene tilbyr tjenester, arrangementer og formidling, og de presenterer sine institusjoner både fysisk og digitalt. Med utgangspunkt i *folkebibliotek*, vil jeg se på hvordan disse representeres på den digitale arenaen Facebook. Dette vil jeg gjøre ved å ta utgangspunkt i Fairclough og hans kritiske diskursanalyse.

Jeg har følgende overordnede problemstilling:

Hvordan er bibliotek representert på Facebook og hva gjør Facebook med vår oppfatning av bibliotek som dannelsesinstitusjoner?

Jeg har et ønske om å se på om begrepet bibliotek, slik det er forstått ut fra lovverk, historikk, bruk og konvensjoner, er endret og hvordan det påvirkes av at bibliotekene beveger seg over i det digitale rom. Målet mitt er å se om bibliotekene tar med seg formålet om å opplyse og danne folket. Et underordnet mål er å se om Facebook har noe å tilby bibliotekene. Jeg har valgt noen forskningsspørsmål for å belyse problemstillingen min.

- Deltar bibliotekene ved å presentere seg som institusjon eller bibliotekarere (person)
- Har det noe å si om de presenterer seg med kollektiv eller personlig identitet?
- Har bibliotekene et formulert formål og hvordan påvirker et eventuelt formål deres deltakelse?
- Hvem bruker bibliotek på Facebook

Jeg har etterhvert fulgt med på bibliotek på Facebook i noen år. Jeg mener å se at bibliotek som utfordrer vår forestilling om hva bibliotek er og hvilket innhold de skal ha, skaper en endring. Endringen kan være at formidling av litteratur og tjenester foregår på en annen måte og på andre arenaer enn før. Endring kan også være at allmennhetens forståelse av bibliotekets oppdrag er i ferd med å forandre seg. Den forståelsen vi har av bibliotek som dannelsesinstitusjoner bygger blant annet på en forståelse av hvem som jobber i bibliotek og på hvilken måte. Derfor finner jeg det interessant å spørre hvordan bibliotekene presenterer seg. Brukerne av bibliotek på Facebook er med på å påvirke eksisterende diskurser. Hvem brukerne er har dermed noe å si for hvordan bibliotekene oppfattes. Det har ikke vært foretatt en slik analyse av norske bibliotek på Facebook før. Bruken og brukerne av bibliotek på Facebook er ikke tidligere blitt identifisert. For å få svar på problemstillingen drøfter jeg

derfor forholdet mellom bibliotekene og deres brukere på en forholdsvis ny digital arena. Jeg har et ønske om at forskningen i denne oppgaven kan være en bit av ny kunnskap på området og at den kan brukes av bibliotek og bibliotekarer i videre arbeid på sosiale medier.

1.3. Aktuell forskning

Jeg vil ta utgangspunkt i to teoretiske perspektiver. Det ene er kritisk diskursanalyse med vekt på Norman Faircloughs teori. Det andre området er teori om sosiale medier og om deltakelse på nett. Facebook defineres som et sosialt nettsamfunn og er en del av det vi kaller sosiale medier. Det er naturlig å se på historikk og allerede eksisterende kunnskap i forhold til hvordan sosiale medier har vokst fram og brukes. Det er forsket på Facebook, men en del av diskusjon og analyse av Facebook skjer på og i nettsamfunnet. Det betyr at jeg i tillegg til kilder som er utgitt i mer tradisjonelle fora, vil bruke min egen kunnskap om Facebook og de aktiviteter som foregår der.

Det har de siste årene vært økt oppmerksomhet rundt bruk av sosiale medier i offentlig sektor. Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) (2010) har gitt ut en veileder for bruk av sosiale medier og en rapport om bruk av sosiale medier i forvaltningen. Både veilederen og rapporten har vært fin å ha med seg inn i egen skriving. Kommunesektorens organisasjon (KS) (2012) har også gitt ut og oppdaterer fortløpende et veikart for sosiale medier i kommunesektoren. Dette veikartet sier, sammen med Difi sin veileder, noe om hvilke juridiske og normative føringer folkebibliotekene under kommunalt eie forholder seg til. Det finnes også noen som har gått foran i løypa og som har brukt Facebook som materiale i sine masteroppgaver (Eide, 2007; Skinstad, 2008; Waaler, 2012). For meg har disse oppgavene vært til hjelp. Selv om oppgavene har hatt andre fokus, har de vært med på å gi meg et bilde av den kunnskapen vi tross alt har. Det finnes med andre ord ikke forskning som er direkte relatert for min problemstilling om norske folkebibliotek på Facebook. Jeg har også brukt masteroppgavearbeidet til Ida Aalen, hvor hun har kartlagt hva slags forskning som er utført når det gjelder Facebook. Dette arbeidet har tatt for seg hvilke problemstilling og temaer forskningen på Facebook har undersøkt (Aalen, 2011, s. 5). Aalen har delt forskningen i fire faser som hun ser naturlig følger forskning av nye medier. Disse fasene er 1) Mediet i seg selv, 2) Bruk og brukere av mediet, 3) Effekter av mediet og 4) Hvordan kan mediet forbedres? Hun finner videre at mye av forskningen fra 2007 og fram til 2011 befinner seg i fase 2 og 3. I min leting etter aktuell forskning og litteratur er opplevelsen den samme i

forhold til hva jeg synes det er skrevet en del om. Denne oppgaven kan plasseres inn under fase 2 og 3, mer enn de to andre. Jeg har noen ideer og tanker for veier videre for bibliotek på Facebook, men det er opp til andre om de kan bruke oppgaven og de tanker jeg har for veier videre i kapittel 7, til å lande over i fase 4.

1.4. Videre oppgavelesing

Masteroppgaven er videre delt opp i *seks hoveddeler*. Jeg vil i kapittel 2 foreta en *teoretisk gjennomgang* av kritisk diskursanalyse. Jeg belyser også andre relevante teorier, deriblant Herrings teori om datamediert analyse. I kapittel 3 vil jeg si noe om *hvilke betingelser som gjelder for bibliotekene* ut fra min problemstilling og mine forskningsspørsmål. Deretter gjør jeg rede for *metodikken* som er brukt i oppgaven i kapittel 4. Kapittel 5 gir *en presentasjon av bibliotekene* som er trukket ut som datamateriale i denne oppgaven. I kapittel 6 presenterer jeg selve *analysen*. Oppgaven avsluttes med kapittel 7 hvor jeg ser på *analysefunnene* og bruker Faircloughs teorier om diskursive og sosiale praksiser for å se om *bibliotekenes deltakelse på Facebook skaper sosial endring*.

2. Teoretisk rammeverk

2.1. Faglig perspektiv og teoretisk grunnlag

Jeg har valgt to faglige noder for denne oppgaven. Med noder mener jeg knutepunkter, som igjen kan danne koblinger videre. Disse nodene med sine koblinger, vil til sammen danne et teoretisk grunnlag og skape faglige perspektiver til oppgaven. Begrepsbruken min her er bevisst, det gir mening å bruke de samme begrepene som brukes om for eksempel utviklingen av nettet. Teori om internett, sosiale medier og Facebook danner den ene noden. Det er naturlig, men vanskelig å velge sosiale medier som faglig grunnlag for denne oppgaven. Årsaken til dette er sosiale mediers korte historikk og raske utvikling. Det finnes etter hvert en del skriftlig både om sosiale medier generelt og om Facebook spesielt, men i mange sammenhenger kan det som er skrevet for fem år siden være delvis ugyldig fordi medienes endringer i løpet av denne tida er så store. Når historien tar sjumilssteg, er det ekstra viktig å hente faglig kunnskap fra flere type kilder. Noe finnes i boform og da har det vært viktig å se på relevansen til for eksempel dagens funksjonalitet i Facebook. Noe av litteraturen finnes i artikkelform, der har jeg prøvd å bruke den nyeste litteraturen. Litt av kunnskapen og forskningen på Facebook har jeg funnet hos andre studenter, som har skrevet oppgaver knytta til Facebook. Mye av kunnskapen ligger i min egen bruk og kjennskap til arenaen.

Det andre faglige utgangspunktet er kritisk diskursanalyse, som kan omtales både som et faglig perspektiv og en metode inn i arbeidet med å analysere bibliotek på Facebook. Norman Fairclough (2001; 2008; 2010) har arbeidet fram en teori og metode med utgangspunkt i lingvistikken, et bredt syn på hva tekster er og en teori om at vi alltid kjemper en kamp om makt i samfunnet. Dette er utgangspunkt for å kunne både beskrive og klare å si noe om hvorfor tekstene kan være med å opprettholde bestemte diskurser, eller også kanskje endre dem. En diskurs er i denne sammenheng kampen om hvordan vi språklig definerer verden rundt oss. For å understøtte, men også for å se på noen andre perspektiver inn i dette teorigrunnlaget har jeg brukt Michel Foucault og hans teorier om hvordan kampene som kjempes for å opprettholde maktbalanser også kan sees på som kreative prosesser (Davidson, 2009; Jensen, 2008; Manokha, 2009). For å se hvordan bibliotekene som dannelsesinstitusjoner lever på Facebook, er det nødvendig med både Fairclough og Foucault sine perspektiver. Jean Jackques Rousseau har skrevet om den sosiale kontrakt, som en

nøkkel til de ubevisste og bevisste verktøy som brukes i kampen om makt (Frankel, 1947). Dette vil jeg knytte sammen med Mark Zuckenbergers teori om hvordan Facebook har en egen gaveøkonomi som Facebooks deltakere bevisst eller ubevisst utnytter. For å kunne konkretisere metodikken til Fairclough i min analyse, vil jeg bruke Susan Herring og noen av hennes faktorer for analyse av datamediert diskurs.

2.2. Bakgrunn for og framvekst av kritisk diskursanalyse

Kritisk diskursanalyse (KDA) vokste fram seint på 80-tallet, som en videreutvikling av europeiske diskursstudier. Utviklingen av KDA ble ledet av blant andre Norman Fairclough, Ruth Wodak og Teun van Dijk. Ifølge Peter E. Jones forklarer Fairclough og Wodak utviklingen som en følge av en generell endring mot et større fokus på diskurser innenfor sosiale fag (Jones, 2004, s. 99). Blommaert og Bulcaen sier at KDA siden har befestet seg som en av de mer innflytelsesrike og synlige grenene innenfor diskursanalyse (Blommaert, 2000, s. 447).

Norman Fairclough hevder at han har utarbeidet teorien og metodikken kritisk diskursanalyse (KDA) ut fra to sette behov. Det ene er fra et teoretisk perspektiv. Han ønsker å korrigere det han ser på som en undervurdering av hvor mye språk har å si for produksjon, opprettholdelse og endring av sosiale relasjoner og makt. Det andre behovet er fra et mer praktisk ståsted. Han ønsker å øke bevisstheten rundt hvordan språk er med på å opprettholde makt for noen i samfunnet (Fairclough, 2001, s. 1). KDA er en utvidelse av ulike teorier og søker å gjøre noe mer enn bare å beskrive hvordan makt er balansert. KDA forklarer hvordan og hvorfor språklige konvensjoner er maktmidler. Bak disse konvensjonene ligger det ideologier, som han mener er tett knyttet til både språk og makt (Fairclough, 2001, s. 2). Når det er sagt, legger han også vekt på at (min oversettelse) «det er viktig å understreke at makt ikke bare er snakk om språk. Makt eksisterer i ulike modaliteter, inkludert den konkrete og umiskjennelige modaliteten fysisk styrke» (Fairclough, 2001, s. 3). Med sitt utgangspunkt i lingvistikken ser Fairclough på flere teoretiske innfallsvinkler som faglig interessante, men han sier også at de kommer til kort i forhold til KDA. Jeg vil kort si noe om lingvistikk og sosiolingvistikk. Dette er to fagområder som ligger tett opp til KDA. Lingvistikk er læren om grammatikk, i vid forstand. Herunder faller fonologi, morfologi, syntaks og semantikk. Fairclough hevder imidlertid at lingvistikken er preget av lite eller intet fokus på faktisk tale og språkpraksiser. De fleste studier av lingvistikk er asosiale på det

viset at de ikke ser på relasjoner mellom språk, makt og ideologi (Fairclough, 2001, s. 5). På samme måte som han mener at lingvistikken har mangler, mener han at også sosiolingvistikk har det. Sosiolingvistikk har vokst ut fra andre fagfelt som for eksempel antropologi og sosiologi og som en reaksjon på det Fairclough omtaler som neglekt av språkets innvirkning på sosiale forhold. For sosiolingvistikken del er det fokuset på *hva* som er for sterkt. Fairclough mener det må være et like sterkt fokus på *hvorfor* og *hvordan*, for å kunne si noe om utvikling av sosiale relasjoner og maktbalanser (Fairclough, 2001, s. 6). Fairclough er med andre ord opptatt av å se på hvordan og hvorfor språket er med på å produsere, opprettholde og endre sosiale relasjoner og makt. Han mener KDA gir oss denne muligheten og har utarbeidet en egen prosedyre for analysen.

Når Fairclough hevder at andre teorier kommer til kort for analyse av språk, er det andre som mener at KDA som teori og praksis også har sine mangler. KDA har fokus på relasjonene mellom språk, diskurs, tale og sosial struktur. “Det er ved å problematisere disse relasjonene, at forskere innenfor KDA klarer å tilføre en kritisk dimensjon. Det er ikke nok til å blottlegge hele den sosiale dimensjonen i språkbruk”, hevder Blommaert og Buclaen (2000, s. 449). Tilnærmingen i KDA innebærer at forskeren har en eksplisitt politisk agenda, hevder Jones i sin kritikk. Han argumenterer for at det er problematisk å posisjonere seg så tydelig på de “svakes side”. At KDA tar utgangspunkt i et sosialt helhetsbilde er interessant, mener Jones. Samtidig setter han spørsmål ved hvilke intellektuelle tradisjoner og metoder som påvirker tilnærmingen KDA har til en sosial helhet, hvor diskursen er sentral (Jones, 2004, s. 99).

2.3. Fairclough og kritisk diskursanalyse

Fairclough definerer diskurs som språkbruk bestemt av og knyttet til ulike sosiale situasjoner (Fairclough, 2001, Hågvar, 2003). Videre sier han at diskurs er språk som sosial praksis. Med det hevder han at språket er en del av samfunnet. Språket er en sosial prosess og den språklige prosess er sosialt bestemt av andre (ikke-lingvistiske) betingelser i samfunnet (Fairclough, 2001, s. 19). Når jeg har valgt å bruke kritisk diskursanalyse for å se på hvordan bibliotek representeres og hvordan de oppfattes på Facebook, så er det med et ønske om å se på det sosiale aspektet i språkbruken. Som grunnlag for analysemetodikken legger Fairclough vekt på at det ikke finnes en ekstern sammenheng mellom språk og samfunn,

snarere er sammenhengen intern. *Språklige fenomen er sosiale fenomen og omvendt* (Fairclough, 2001, s. 19). Når vi ser på språk som sosial prosess, er det i følge Fairclough viktig å skille diskurs og tekst. Diskurs som sosial praksis er ifølge Fairclough avhengig av tre likeverdige elementer:

- at vi ser på språk som *en del av samfunnet*
- at vi ser på språk som en sosial *prosess*
- og at vi ser på språk som en *sosialt betinget prosess*, og da sosialt betinget av andre (ikke-lingvistiske) elementer i samfunnet

Han vektlegger at selv om alle språklige fenomen er sosiale, er ikke all sosiale fenomen språklige. Teksten er produktet i tekstproduksjonsprosessen, mens diskursen viser til hele prosessen med den sosiale interaksjon. Der er teksten kun et element, eller en ressurs. (Fairclough, 2001, s. 20). Teksten blir produktet og instrumentet i analysen. For bibliotekene i mitt materiale er det de tekstene som produseres på Facebook som blir mitt instrument i analysen. Et slikt syn fordrer også et bestemt syn på hva tekster er. Fairclough bruker lingvisten Michael Halliday som utgangspunkt for sitt syn på tekst. Han sier at han, som Halliday, bruker begrepet tekst om både skrevet tekst og verbal tale, eller som han omtaler det "verbal tekst" (Fairclough, 2001, s. 20). Jeg vil utvide tekstbegrepet i enda større grad og omtaler i denne oppgaven tekst om alt vi ser på skjermen. Det vil si for eksempel skrift, farger, bilder og tildels komposisjon av elementene på skjermen.

2.4. Skrivemodeller og maktbalansering

Kjell Lars Berge og Per Ledin viser til Todorovs tanke om at forfattere skriver ut fra en "skrivemodell", mens for eksempel sjanger og normer påvirker leserens "horisont av forventninger" (Berge & Ledin, 2001, s. 4). Ut fra dette kan vi anta at forfattere av tekster skriver på en bestemt måte i forhold til hvordan de vil at leserne skal lese tekstene deres. På samme måte kan vi anta at leserne har en forventning til hva som er skrevet og hvordan det er skrevet. Produksjon, tolkning og forklaring er alle deler av den sosiale prosessen som pågår. Det er dog ikke denne prosessen alene som skaper den sosiale praksis. Ved å se språk som sosial praksis er det også nødvendig å se hvordan praksisen påvirkes av sosiale betingelser. Deltakere i en diskurs vil alltid bruke sine ressurser og sin kunnskap i sin utøvelse av sosiale praksiser (Fairclough, 2001, s. 20).

Fairclough er opptatt av at det *i diskurser foregår en kamp om makt*. Makt kan oppstå enten ved at vi får andre til å samarbeide ved å samtykke, eller ved at vi tvinger dem til å handle etter vår vilje. Han hevder at vi i dagens samfunn opplever utøvelse av tvang eller samtykke i mange sammenhenger. Det er enklere å få andre til å samarbeide og dette er den ideologiske kjerne i mange av de maktrelasjonene som foregår, mener han. Maktrelasjoner er alltid relatert til kamp. Denne kampen foregår mellom ulike sosiale grupper med ulike interesser (Fairclough, 2001, s. 28). Dette står sentralt hos Fairclough når han snakker om diskursive praksiser. Spørsmålet om makt og ideologi står sterkt også hos andre kritiske diskursanalytikere.

2.5. Fairclough og Foucault

Fairclough er opptatt av språklig praksis, mens Michel Foucault i større grad ser på maktmodaliteter i språk. Fairclough og Foucault er allikevel på mange måter lenket sammen i sitt syn på hvordan *diskurs og samfunn påvirker hverandre* (Hågvar, 2003). Foucault omtaler makt med to karakteristika. Makt alene kan ikke reduseres til å handle om de som utøver den. Når makt utøves, formidles også konvensjoner for hva som er normalt, unormalt, akseptabelt og uakseptabelt. Det vil si at vi som enkeltmennesker ikke besitter makten, men vi utøver dens effekt. Vi agerer etter den opplevde sannhet. Den andre karakteristikken er at makt ikke bare er undertrykkende, men også en produsent av ritualer for sannhet. Makten brukes ikke bare overfor andre, men også i forhold til deg selv (Manokha, 2009). Foucault ser på *makten som skapende og produktiv* (Jensen, 2008, s. 13). Vi skal ikke studere makt bare som en form for undertrykkelse eller forbud. Vi skal se på dens positive virkninger og på hva den produserer (Davidson, 2009, s. 167).

Fairclough ser på diskurskampene som noe som opprettholder dominansrelasjoner, mens Foucault er opptatt av makt også som et bilde på endring. Foucault har fokus på historiske brudd som et bilde på endring og utvikling. Han hevder vi bør lete etter bruddene der vi minst forventer dem, for så å iakttas deres langsomme utvikling. På den måten kan vi se på hvilket tidspunkt et brudd spiller en rolle i utviklingen (Manokha, 2009, s. 433). Makt som virkemiddel må sees inn i en kritisk diskursanalyse. Men som Antaki med flere påpeker, er det et spørsmål om det er riktig av forskeren å ta side i denne maktkampen (Antaki, Billig, Edwards, & Potter, 2003). Fairclough er som tidligere nevnt, opptatt av å gi de svake en stemme. Jeg mener det er riktig å ta med seg Foucault som et annet perspektiv inn i analysen

og være klar over at kampen om diskurser like ofte handler om kreative prosesser hvor deltakerne gjennom sine handlinger gjør normative endringer mulig. For å kunne si noe om hvordan bibliotekene presenteres på Facebook, må jeg også kunne si noe om hvordan jeg mener bibliotekene har blitt sett på og oppfattes sett ut fra de konvensjoner og normer som ligger i diskursen bibliotek. Det å se diskurs som sosial praksis vil forhåpentligvis lede meg til nettopp *hvordan* og *hvorfor*, som er et viktig mål for KDA.

2.6. Den sosiale kontrakt og gaveøkonomi som premiss

Zuckenberg har selv prøvd å forklare hvordan man på Facebook driver en gaveøkonomi, som gagnar de parter som interagerer med hverandre. Han sammenligner det med en *potlatch*, som er en tradisjonell feiring for indianere i et nordvestre USA og Canada. Under feiringen manifesteres sosial status gjennom gaver og verdifull eiendom³. Zuckenberg forklarer videre at på en potlatch tar alle med seg mat og gaver og alle kan forsyne seg. Den som gir mest får høyest status (Kirkpatrick, 2010, s. 287). Dette blir også spesielt relevant når virksomheter beveger seg ut på arenaen. De er avhengige av å forstå og benytte seg av denne økonomien. I tillegg prater han om Facebooks sosiale graf. Dette begrepet er, etter min mening, skapt som et forsøk på å beskrive hva som er Facebook sin kjerneverdi. Seriene av noder og koblinger skaper tilsammen den sosiale graf, hvor nodene er enkeltindividene mens koblingene er vennskapene (Kirkpatrick, 2010, s. 216). Denne gaveøkonomien og den sosiale graf blir en sosial kontaktflate som kan balansere, eller forsterke maktposisjoner mellom de parter som kommuniserer.

Rousseau omtaler også sosiale handlinger som avhengige av parter som på ulikt vis har inngått en sosial kontrakt. «Hver av oss stiller vår person og hele vår evne under den høyeste ledelse av den felles vilje, og vi mottar i fellesskap hvert enkelt medlem som en ufraskillelig del av helheten» sier han. (Rousseau, 1958, s. 33). Han beskriver deltakernes gjensidige avhengighet til hverandre og den maktbalanse som eksisterer, samtidig som han henviser til den enkeltes personlige ansvar for å delta inn i et fellesskap. Howard Rheingold forsøker å forklare denne sosiale kontrakten i forhold til digital deltakelse slik (min oversettelse):

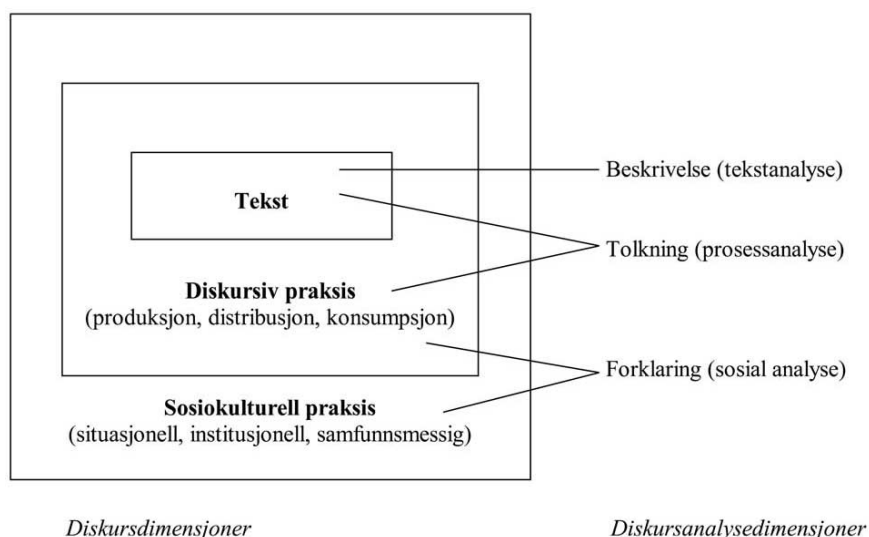
³ Denne delen av forklaringen er hentet fra Wikipedia. [Kilde: <http://no.wikipedia.org/wiki/Potlatch>]

For å oppnå suksess, må man i et digitalt samfunn ha en opplevelse av tilhørighet. Man må kunne svare på spørsmålet om hva som vil dra disse menneskene mot hverandre. Det digitale samfunnet må ha et brukergrensesnitt som ikke overrasker den nye brukeren, men som gir en rekke muligheter til den erfarne brukeren. Å bygge et digitalt sosialt sted gir ingen garantier for at innbyggerne vil komme. Det må være en sosial infrastruktur, inkludert enkle skrevne regler til den sosiale kontrakt, som skal styre oppførsel og sanksjoner for overtredelser (Rheingold, s.a.).

Den sosiale kontrakt beskrives som en kamp om sosiale handlinger. Kampen har gitte regler og gevinsten er tilhørighet og sosial status.

2.7. Kritisk diskursanalyse som metode

Kritisk diskursanalyse beskrives av Fairclough som både en teori og som metode. Det er et teoretisk perspektiv på språk og en faktor i den materielle sosiale prosess (Fairclough, 2008, s. 93). Han presenterer en analysemodell som skal kunne danne grunnlag for en gjennomgang av tekster, i en vid definisjon av begrepet tekst, og som skal kunne brukes i samfunnsvitenskapelig forskning (Fairclough, 2008, s. 92). Denne analysemodellen, eller rammeverket, danner et verktøy for analysen. Dette rammeverket viser hvordan relasjonene mellom tekst, prosesser og deres sosiale betingelser kan produseres, tolkes og forklares i forhold til hverandre.



Norman Faircloughs tredimensjonale rammeverk for diskursanalyse (Hågvar, 2003, s. 25)

Sammenhengen mellom teksten, diskursiv praksis og sosiokulturell praksis, eller som jeg i oppgaven har valgt å kalle det, sosial praksis, korresponderer med tre steg i den kritiske diskursanalysen. Det første steget er beskrivelsen av selve teksten. Det andre steget er tolkningen hvor vi ser på hvordan teksten interagerer med deltakere i prosessen og med samfunnet. Det siste steget er forklaringen, hvor vi ser på relasjonen mellom interaksjon og tolkning og deretter på hvilke sosiale effekter disse har (Fairclough, 2001, s. 22). Jeg vil bruke dette rammeverket når jeg ser konkret på profilene til bibliotekene jeg skal analysere. Bibliotekene som er med i oppgaven presenterer seg gjennom sin diskursive og sosiale praksis. Det gir mening å analysere disse, for deretter å se om bibliotekenes og brukernes sosiale praksis betyr en endring i diskursen bibliotek. Ved å bruke dette rammeverket kan jeg nærme meg analysen og forklaringen både teoretisk og metodisk.

Fairclough selv påpeker at interessen for og bruken av kritisk diskursanalyse har økt siden den første utgaven av *Critical Discourse Analysis* ble gitt ut første gang i 1995. Med økt bruk mener han å se at kritisk diskursanalyse har blitt en akseptert teoretisk metode. Samtidig mener han å se at kritisk diskursanalyse blir brukt om metodikk og analyse som ikke faller innunder hans definisjon. Fairclough påpeker nødvendigheten av utvidet bruk og nye retninger innenfor bruken av kritisk diskursanalyse. Det gir for meg mening å ta med seg følgende karakteristikk for kritisk diskursanalyse:

- Kritisk diskursanalyse er ikke bare analyse av diskurs, det er en form for systematisk transdisiplinær analyse av forholdet mellom diskurs og andre elementer i den sosiale prosessen.
- Kritisk diskursanalyse er ikke bare en generell kommentar til diskursen, den inneholder en systematisk analyse av tekster.
- Kritisk diskursanalyse er ikke bare beskrivende, den er også normativ. Den tar for seg sosial urett i dens diskursive aspekter og den tar for seg mulige måter å dempe dem på. (Fairclough, 2010, s. 10)

2.8. Herrings og datamedierte diskursanalyse som verktøy

For å konkretisere analysen vil jeg i tillegg bruke noen av Susan Herrings faktorer for analyse av datamedierte diskurs. Datamediert kommunikasjon (DMK) defineres av Herring som den kommunikasjon som foregår mellom mennesker via datamaskiner (Herring, 1996,

s. 1). Hun har utarbeidet en klassifisering av DMK for forskningsformål, med fokus på digitalt språk og språkbruk. Denne klassifisering har hun kalt datamediert diskurs (DMD). Hun har utarbeidet og formulert flere mediale og sosiosituasjonelle faktorer som danner grunnlaget for å analysere tekst opp mot kontekst, og jeg mener disse kan supplere Fairclough sin analysemodell.

Herring tar utgangspunkt i fasettert klassifisering slik vi kjenner det fra bibliotek- og informasjonsvitenskapen. Hun sier imidlertid at denne klassifiseringen er laget med utgangspunkt i muliggjøringen av organisering og gjenfinning av dokumenter (Herring, 2007, s. 9). I datamediert kommunikasjon er formålet med en slik klassifisering ikke primært organiseringen og gjenfinningen, men heller datautvalg og analyse. Herring mener at klassifiseringen av datamediert språk har vært preget av en overgeneralisering hvor man har tatt utgangspunkt i at det er snakk om en sjanger eller en bestemt kommunikasjonsform. Videre blir det et problem å klassifisere datamediert diskurs ut fra et sjanger- og modalitetsperspektiv, uten å bruke allerede eksisterende, etablerte og kjente internetteknologier (Herring, 2007). For å få til en analyse og klassifikasjon som også tar for seg hittil ukjente og nye former for datamediert diskurs, mener Herring at et fleksibelt klassifikasjonssystem er nødvendig.

Tradisjonell diskursanalyse har ofte brukt kriterier som for eksempel modalitet, antall deltakere, tekst- eller diskurstype og sjanger. Kriteriene har vært i et ikke-eksklusivt og hierarkisk forhold til hverandre (Herring, 2007, s. 5). Når Herring bruker sitt fasettete klassifikasjonssystem, har hun som formål å fremheve de funksjonene i datamediert kommunikasjon som mest direkte påvirker brukernes språklige valg. Herring deler klassifikasjonen opp i mediale og situasjonelle faktorer. De mediale faktorene Herring bruker, er *synkronisitet/asynkronisitet*, *granularitet*, *flyktighet*, *meldingsstørrelse*, *tegnsystemer*, *anonymitet*, *private rom*, *filtrering*, *sitering*, *format* og *rekkefølge*. Videre opererer hun med disse situasjonsparametrene: *deltakerstruktur*, *deltakere*, *hensikt*, *emne*, *tone*, *aktivitet*, *normer* og *kode* (Herring, 2007). Jeg har ut fra funksjonalitet i Facebook og det jeg kjenner til om bruk av Facebook, valgt ut de faktorene jeg mener er mest hensiktsmessige å se på i analysearbeidet. Det vil for eksempel være vanskelig å si noe om private rom på Facebook fordi aktivitet der vil kreve at man har fått tilgang til selv å delta, eller ha fått samtykke til utskrift av samtaler. Jeg opplever det ikke som relevant nok for oppgaven å innhente slikt samtykke. Lignende avgjørelser i forhold til relevans har jeg foretatt med de andre parameterne jeg ikke bruker. De situasjonelle faktorene jeg vil bruke er

deltakerstruktur, *deltakere*, *hensikt*, *tone* og *norm*, samt de mediale faktorene *meldingsstørrelse* og *anonymitet*. (Herring, 2007). Jeg vil i oppgaven kun gjøre rede for de faktorene jeg har valgt å se på. *Deltakerstruktur* referer til antall deltakere i den digitale kommunikasjonen, det kan være både aktive deltakere, men også potensielle deltakere. Det kan være nyttig å se på om deltakelsen er jevnt fordelt, eller om det er individer eller grupper som dominerer. *Deltakere* kan beskrives med deltakernes bakgrunn, ferdigheter og erfaringer. Den kunnskap de bringer inn i samtalen har noe å si for hvordan samtalen blir. Både deltakerstruktur og deltakere kan si noe om mitt forskningsspørsmål «hvem er brukerne». Jeg har en hypotese om at de som bruker bibliotek på Facebook i nokså stor grad er folk som selv har faglig tilknytning til biblioteksektoren. Sånn sett kan det være interessant å se om dette i så fall er førende for den oppfatning vi har om bibliotek. *Hensikten* viser til hva en gruppe eller enkeltindivider ønsker å oppnå med deltakelse i sosial og språklig handling. Hvilken hensikt deltakerne har ligger tett opp forskningsspørsmålet jeg stiller i forhold til om bibliotekene har et formulert formål og hvordan det eventuelt påvirker deres deltakelse. *Tone* viser til hvordan man handler i ulike sosiale praksiser. Herring sier at vi for eksempel kan være seriøse, formelle eller spøkefulle. Hun påpeker at kontekst og teknologisk rammeverk har noe å si for hvilke valg vi tar i forhold til tone. Konteksten for bibliotekene vil på Facebook være både de konvensjoner og forventninger som ligger i deres tilstedeværelse der og i den funksjonalitet Facebook tilbyr. Teknologiske affordanser, de muligheter og begrensninger som Facebook har, vil også kunne ha noe å si for hvordan bibliotekene “oppfører seg”. Oppfører de seg som de dannelsesinstitusjoner de i stor grad forstås som, eller er det elementer i bibliotekenes tone som utfordrer denne diskursen? *Norm* kan oppfattes på forskjellige måter i datamediert diskurs. Normer for organisering refererer til hvordan grupper opprettes, hvordan de struktureres og hvordan nye medlemmer kommer til. Normer for oppførsel viser til de konvensjoner som ligger normativt i datamedierte diskurser. Et annet begrep for dette er nettikette (Herring, 2007). Nettikette er en kunnskap som for mange er tufta på mer eller mindre ubevisste valg gjort ut fra det vi tror ligger som forventninger og konvensjoner til den digitale dialogen. Vår forventningshorisont kan påvirkes av bibliotekenes eventuelle formulerte formål, men også av våre forventninger og førforståelse av hvordan bibliotekene skal snakke til og med oss. *Størrelse på melding* avhenger av det teknologiske rammeverket, men også til dels av hvilke konvensjoner som ligger til grunn for hva som oppleves som normativt riktig (Herring, 2007). Det vil være en teknologisk rammebetingelse på sms i form av begrensning på antall tegn, mens vi på nettsider og i blogger vil kunne finne opplevde normer for hvilken lengde hver enkelt

nettside eller bloggpost skal ha. På Facebook ligger det ingen synlige begrensninger på hvor lange tekster du kan legge ut på tidslinja. Denne parameteren kan sees opp mot norm for å se om bibliotekene legger egne begrensninger på meldingsstørrelse ut fra egne forventninger om oppførsel. *Anonymitet* har en effekt i digitale diskurser, å ha opsjonen anonymitet på nett, gir deg muligheten til å danne nye (valgte) identiteter og å skjule hvem du er. Deltakere kan velge å være anonyme uten å ha spesiell teknisk ferdighet. Herring sier også at denne muligheten til anonymitet kan gi endring i handlingsmønstre og at slike endringer med større sannsynlighet skjer (Herring, 2007). På Facebook er det gitt som en forutsetning at profiler og sider er knytta opp mot reelle identiteter. For bibliotekene sin del anser jeg anonymiteten knyttet opp mot det valg du har i forhold til om du legger ut innlegg som den institusjonen du jobber i, eller som deg selv. Jeg har kalt sistnevnte for signering i oppgaven.

2.9. Oppsummering

Jeg tar utgangspunkt i teksten som produkt og instrument når jeg skal analysere bibliotekenes språklige og sosiale praksis på Facebook. Jeg ser på sammenhenger mellom språk og samfunn. Dette gjør jeg med teoretisk bakgrunn fra både Fairclough og Foucault. Det vil være interessant å se om det finnes brudd, eller endringer i praksis og om dette påvirker de konvensjoner som styrer bibliotekene og deres brukere på Facebook. I oppgaven bruker jeg KDA på en måte som i stor grad tar hensyn til Faircloughs egen tilnærming. Jeg ønsker imidlertid å ta til meg noe av den kritikken som er rettet mot KDA. Ved å trekke inn både Foucault og Zuckenberg, mener jeg man kan bruke KDA som noe annet enn en teori hvor forskeren har en eksplisitt politisk agenda. Både Foucault og Zuckenberg har en teori om maktbalansering som noe annet enn ren kamp og som noe som kan gi gevinst til alle deltakere.

3. Bibliotekenes betingelser

Når bibliotekene deltar på Facebook er det spesielt to betingelser jeg mener er styrende for hvordan de velger å presentere seg og delta, og for hvordan de eventuelt formulerer sitt formål. For det første har bibliotekene et lovpålagt formål med sin virksomhet. For det andre har Facebook både teknologiske og sosiale rammebetingelser som påvirker språklig bruk og deltakelse. Jeg mener noen av disse rammebetingelsene har vokst fram og endret seg sammen med utviklingen av nettet og sosiale medier.

3.1. Lovverk

Bibliotekene skal gi tilgang til alle, uavhengig av hvem du er, hvor du bor og hva slags bakgrunn eller framtid du måtte ha. Dette er nedfelt i Lov om folkebibliotek. Lovens formålsparagraf sier at:

Folkebibliotekene skal ha til oppgave å fremme opplysning, utdanning og annen kulturell virksomhet gjennom informasjonsformidling og ved å stille bøker og annet egnet materiale gratis til disposisjon for alle som bor i landet. Det enkelte bibliotek skal i sine tilbud til barn og voksne legge vekt på kvalitet, allsidighet og aktualitet. Virksomheten skal være utadrettet, og tilbudene skal gjøres kjent. Folkebibliotekene er ledd i et nasjonalt biblioteksystem (Lov om folkebibliotek, 1985).

Våren 2012 ble forslag til ny lov om folkebibliotek sendt ut på høring fra Kulturdepartementet (2012b). Forslaget følger opp både Bibliotekreform 2014 (ABM-utvikling, 2006) og Stortingsmelding 23 (Kulturdepartementet, 2008) om bibliotek, hvor det er et økt fokus på aktiv formidling, samt biblioteket som en sosial møteplass og som en arena for debatt. Formålsparagrafen er i forslaget endret slik at bibliotekenes rolle som aktive bidragsyttere og aktører i samfunnsdebatten styrkes og synliggjøres i større grad i loven enn før (endringer satt i kursiv).

Folkebibliotekene skal ha til oppgave å fremme opplysning, utdanning og annen kulturell virksomhet, *gjennom aktiv formidling* og ved å stille bøker og andre medier gratis til disposisjon for alle som bor i landet. *Folkebibliotekene skal være en møteplass og arena for offentlig samtale og debatt* (Kulturdepartementet, 2012a).

Da Kulturdepartementet etter endt høringsrunde la fram tilråding til ny lov den 26. april 2013, var formålsparagrafen ytterligere endret. Endringen er gjort på grunnlag av innkomne høringsvar. Alle høringsinstanser støttet departementets forslag til endring av formålsparagrafen. Flere argumenterte for ytterligere endringer og utvidelser:

Norsk Bibliotekforening, Kulturforbundet og Delta støtter endringen i formålsparagrafen, men foreslår i tillegg en presisering om at det bør stå i formålsparagrafen at bibliotekene er uavhengige arenaer. Begrunnelsen er at en slik presisering ytterligere vil styrke bibliotekenes rolle som en åpen og demokratisk arena for offentlig samtale og debatt (Kulturdepartementet, 2013, s. 8).

Tilrådingen består dermed i en formålsparagraf som lyder (ytterligere endringer satt i kursiv):

Folkebibliotekene skal ha til oppgave å fremme opplysning, utdanning og annen kulturell virksomhet, gjennom aktiv formidling og ved å stille bøker og andre medier gratis til disposisjon for alle som bor i landet. Folkebibliotekene skal være en *uavhengig* møteplass og arena for offentlig samtale og debatt. Det enkelte bibliotek skal i sine tilbud til barn og voksne legge vekt på kvalitet, allsidighet og aktualitet. Bibliotekenes innhold og tjenester skal gjøres kjent. Folkebibliotekene er ledd i et nasjonalt biblioteksystem (Kulturdepartementet, 2013, s. 20).

Kulturdepartementet mener de i sitt høringsnotat og i tilrådingen har fulgt opp de føringer som ble gitt i bibliotekmeldingen og den påfølgende stortingsmeldingen. Departementet mener en ytterligere justering av formålet er hensiktsmessig, slik at «den også reflekterer bibliotekenes funksjon som møteplass og deres ansvar for aktiv formidling av kunnskap og kultur» (Kulturdepartementet, 2013, s. 8). Denne endringen og styrkingen av lovens formuleringer rundt bibliotekenes ansvar kan være en del av et skifte i vår oppfattelse og bruk av bibliotek. De skal ikke bare være tilbydere av opplysning, utdanning og annen kulturell virksomhet, de skal aktivt formidle sitt innhold og være uavhengige møteplasser og arenaer. Deres rolle i offentlig samtale og debatt tydeliggjøres og med det også kravet til at de må *ta del* i samtalene og debatten. Jeg mener arbeidet med å vedta en ny lov er et bilde på de endringer som har foregått og foregår i bibliotekene. De formuleringer som nå ligger i lovteksten sier noe om hvilken forståelse av bibliotek samfunnet og demokratiet ønsker å formidle.

3.2. Facebook

3.2.1. Fra nettsjenester til sosiale medier

Framveksten av nettet står som en forutsetning for framveksten av sosiale medier. Da nettet kom på begynnelsen av 90-tallet besto det hovedsakelig av statiske nettsider hvor det ikke var mulig å gjøre noe annet enn å lese dem. I dag kan disse nettsidene kanskje framstå som enkle og lite dynamiske. Jeg vil hevde at Krokan allikevel har rett når han betegner internett som en teknologi, en rekke tjenester og ikke minst en helt ny kultur (Krokan, 2004, s. 298). Hannemyr går tilbake til Bush når han skal beskrive oppstarten av internetthistorien. På 1930-tallet begynte Bush å fundere på hvordan vi mennesker finner, organiserer og bevarer informasjon (Hannemyr, 2005, s. 14). Han skriver en artikkel som sirkulerer blant kollegene hans, men den blir ikke publisert før etter andre verdenskrig. Bush mener at: «... effektiv adgang til og organisering av informasjon er kritisk for samfunnets beste. ... Essensen i Bush' artikkel er at penn og papir ikke lenger holder mål, og at det bør utvikles automatiserte, maskinelle hjelpemidler for informasjonshåndtering» (Hannemyr, 2005, s. 15)

Bush sin beskrivelse av hvordan dette skulle fungere, eksisterte lenge kun på papir. Senere skulle både Douglas Engelbart og J.C.R. Licklider la seg inspirere av Bush sine ideer. Det resulterte i forsøk med utgangspunkt i samarbeid mellom menneske og maskin. Selve teknologien bak internett ble oppfunnet i 1956, nettverket kom i praktisk bruk på slutten av 1970-årene. Det amerikanske forswarets forskningsråd; Advanced Research Projects Agency, også forkortet til ARPA, startet i 1969 opp datadrift på fire noder i et nett. Disse var knyttet opp til universitet i California og Utah. Ved utgangen av 1972 hadde nettet vokst til 15 noder (Hannemyr, 2005, s. 23). Fra å være et rent forskningsnettverk for amerikanske universitet, har den tekniske og den samfunnsmessige utviklingen medført at nettet har endret seg, både når det gjelder innhold og bruk. Ifølge Krokan ble hovedtyngden av brukerne flyttet fra akademisk sektor til den kommersielle arenaen da nettbruken «eksploderte» på midten av 90-tallet (Krokan, 2004, s. 300). Med tusenårsskiftet og inntoget av web 2.0, som kan betegnes som sosial teknologi, kom det et ytterligere skifte fra en kommersiell arena til et brukerstyrt nett hvor «alle deltar». De statiske nettsidene var og er fortsatt avsenderkontrollerte. Sosiale medier er brukerstyrt, produsent og konsument kan være samme person fordi brukerne skaper innholdet selv. Det er allikevel vel så mange lesere som produsenter på de ulike sosiale arenaene på nett. Ifølge Josè Van Dijck er det et stort steg fra det å ha muligheten til å delta, til det å delta aktivt i sosiale medier. Sosiale medier

defineres av Dicjk som nettsted med brukergenerert innhold. Noen få, rundt 13 %, skaper innhold. Noen flere, mellom 15 og 19 % vurderer innholdet, eller videreformidler det. 33 % er såkalte passive tilskuere, mens 52 % er inaktive. Passive tilskuere leser blogger og oppsøker populære videoer på You Tube, mens de som karakteriseres som inaktive kun leser innholdet på den sosiale plattformen de måtte befinne seg på (2009, s. 44). Det vil si at det å kommentere, videreformidle og anbefale andres innhold er vel så viktig og at dette også defineres som en form for deltakelse. Denne delekulturen er essensen i sosiale medier og innebærer at deltagerne kan videreutvikle hverandres idéer (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2010, s. 6).

3.2.2. Distribuert kommunikasjon

Endring i måten digitale nettverk fungerer på, har noe å si for deltakelsen. De siste årene har det kommet en ny bevissthet rundt bruk av sosiale medier for offentlig virksomhet. Blant annet fikk Direktoratet for forvaltning og IKT i februar 2010 i oppdrag av Fornyings-, administrasjons- og kirkedepartementet å skrive en generell og overordnet veileder i sosiale medier for forvaltningen. De fant, etter å ha intervjuet et utvalg statlige virksomheter, at de fleste virksomheter forbereder seg på sjikane, spam, negative innspill og kritikk, mens det i realiteten er en større utfordring å generere interesse rundt virksomheten i sosiale medier og skape trafikk i egne kanaler (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2010). De bibliotekene, som har tatt steget ut på de digitale sosiale arenaer for å synliggjøre seg og sine tjenester, opplever etter hvert et behov for både økt *dialog* med brukerne og for å formulere *hensikten* med sin deltakelse.

Arne Krokan hevder at offentlig sektor ble utviklet blant annet for å forvalte en rekke kollektive goder, og for å løse oppgaver som er for store til at vi kan løse dem individuelt. Han sier videre at forvaltningen av offentlige goder er bygd opp gjennom en kultur hvor beslutninger skal være etterprøvbare og like saker skal behandles likt (Krokan, 2011, s. 28). Det vil si at offentlig aktivitet har vært preget av en samlet stemme og at bruk av sosiale medier utfordrer ledere og deltakerne selv. Ansatte kan framstå som selvstendige personer med egne meninger. De sosiale mediene kan også bety et skifte fra trygg grunn til områder som utfordrer etablerte maktposisjoner og indre institusjonelt liv (Krokan, 2011, s. 29). Kommunikasjonen fra det offentlige, inkludert bibliotekene, vil framstå som distribuert, der den tidligere i større grad framsto som enhetlig og fra færre avsendere. Et distribuert nettverk vil på samme måte som distribuert kommunikasjon medføre at kommunikasjonen foregår

mellom mange tilstøtende noder (Rettberg, 2008, s. 61). Det vil si at det for bibliotek er mange knutepunkter for den informasjon, kommunikasjon og dialog som skjer mellom dem og brukerne. Det betyr også at bibliotekene kanskje framstår mer fragmentert i sin formidling enn før. Nå finner du dem fysisk i biblioteket, på festivaler, på stranda, og du finner dem digitalt på nettsidene til kommunen, på Facebook, på blogg og på Twitter.

3.2.3. Facebook fra begynnelsen

«We have opened up Thefacebook for popular consumption at Harvard University» (Kirkpatrick, 2010, s.19). Ordene sto på Thefacebook.com da den ble lansert i februar 2004. Det er ikke lenger siden enn 2003, for et knapt tiår siden, at Mark Zuckerberg fikk ideen til Course Match. Du kunne signere deg inn og se hvem som var på hvilke foredrag ved Harvard University. Deretter lagde han Facemash websites, hvor bilder av alle studentene ved Harvard var samlet og hvor du kunne bedømme dem. Noen av bildene var studentbilder, andre var lastet ned ved for eksempel hacke⁴ seg inn på servere på de ulike studentboligene. Zuckerberg lanserte Facemash på denne måten (min oversettelse): «Ble vi tatt opp som studenter [til Harvard] på grunn av vårt utseende?» Han svarte selv: «Nei. Dømmes vi på grunnlag av utseende? Ja.» (Kirkpatrick, 2010, s. 24). På den tiden tjenesten fikk leve, omtrent et døgn, var 450 studenter innom og 22 000 stemmer på bilder av studenter hadde blitt gitt. Lacy skriver i sin bok om Facebook, Youtube og MySpace at de som ble «web 2.0-gjengen» bare hadde det moro med ulike prosjekter. Mange av dem var studenter, hadde jobber de hatet, eller de var arbeidsløse. En av dem var Mark Zuckerberg (Lacy, 2008, s. 50). Facebook ble utviklet og lansert i en tid hvor mange lignende nettsamfunn og tjenester ble utviklet. Når han i januar 2004 registrerte Thefacebook.com, hadde han lånt ideer fra andre tjenester, som Course Match, Facemash og Friendster. Friendster var et sosialt nettverk hvor du kunne registrere din egen profil. Du kunne registrere data, hobbyer, musikksmak og annen personlig informasjon. Du kunne så lenke deg opp til andre du kjente på Friendster og på den måten danne et eget sosiale nettverk (Kirkpatrick, 2010, s. 27.) Det at du måtte registrere din egen profil, var annerledes enn fra hans tidligere prosjekt. Det primære formålet var å legge til rette for kommunikasjon.

⁴ Den mest kjente definisjonen av en «hacker» er en person som bryter seg inn i datamaskiner og nettverk uten tillatelse. Uttrykket «hacker» ble tidligere brukt om dyktige programutviklere. [Kilde: <http://www.norsis.no/leksikon/h/Hacker.html>]



lli

Facebook Office at Palo Alto, California

Da sommeren var over hadde Facebook spredt seg til 34 universitet og hadde over 100 000 brukere (Waler, 2012, s. 63; Kirkpatrick, 2010, s. 41). Ifølge Facebook newsroom var det i juni 2012 955 millioner brukere. 552 millioner var daglig innom Facebook den samme måneden. 81 % av brukerne kommer fra andre land enn USA og Canada (Facebook newsroom, 2012).

3.2.4. Funksjonalitet

For å kunne si noe fornuftig om hvordan bibliotekene presenterer seg på Facebook må det også sies noe om hvordan sider og profiler fungerer på Facebook. Sju av bibliotekene i oppgaven er presentert med sider, mens ett har opprettet en profil. Uavhengig av om du har opprettet en side, eller en profil, vil disse komme opp i nyhetstrømmen hos den som liker siden, eller er venn med profilen. Jeg vil i analysen se på om det å ha ei side i stedet for en profil betyr noe for hvor personlig bibliotekene oppfattes.

Når du registrerer en side på Facebook, er det som regel for å registrere en institusjon, eller en virksomhet. Facebook har egne retningslinjer for å opprette sider, der de sier at sider kan opprettes for å hjelpe bedrifter, organisasjoner og merkevarer med å dele hendelser og komme i kontakt med folk. For å opprette og administrere en side må du ha en personlig brukerkonto. Du må også være en offisiell representant for organisasjonen eller bedriften. På

sider er all sideinformasjon og innlegg offentlige og generelt tilgjengelige for alle på Facebook (Facebook hjelpesenter, 2012).

Innleggene på ei side vil kunne legges ut under sidenavnet, eller du kan legge ut innlegg under personlig profil. Fordi sidene er offentlige kan også hvem som helst legge ut innlegg. Innleggene publiseres på det Facebook kaller *tidslinjen*. Tidslinjen er ifølge Facebook «din samling av alle bilder, hendelser og opplevelser som forteller historien din. Personer som besøker en side, kan se innlegg fra siden som ikke er skjulte, en liste over egne venner som liker siden, hva venner sier om siden og nylige innlegg andre har publisert på siden (Facebook hjelpesenter, 2012). I tillegg kan du velge spesielt å synliggjøre innlegg av andre i en «boks» på sida.



Innlegg av andre

Legger en ut innlegg under virksomhetens navn kan man velge å signere innlegget. Dette er et av elementene jeg senere ser på for å kunne si noe om bibliotekene framstår med kollektive eller personlige identiteter. Med signering mener jeg at forfatter på et eller annet vis har synliggjort seg selv ved å legge til navnet sitt. Se illustrasjon under som eksempel.



Tone svarer på vegne av banken

En del virksomheter ser ut til å gjøre dette helt bevisst. For en bedrift kan det være en strategi i forhold til bedre kundeforhold og åpenhet. Sparebank1, som er brukt i eksempelet over, prøver alltid å svare med fornavn⁵. Ifølge informasjonsdirektør i Sparebank1 Hedmark er det en valgt strategi:

Fordi Facebook er en sosial kanal, velger vi å følge en 'tone of voice' som passer kanalens egenart, med en personlig og uhøytidelig form og tone. En annen grunn, er at vi er mange som legger ut poster og som svarer på innlegg, og dermed vil formen variere noe fra person til person, til tross for at vi har en felles 'tone of voice'. Det merker mottakeren⁶.

⁵ Opplysning fått av Christian Brosstad, PR-direktør i Sparebank1

⁶ Etter å ha lagt ut spørsmål, på min facebookprofil, om noen kjente til bevisste strategier på signering, ble jeg kontaktet av Siv Stenseth, informasjonsdirektør i Sparebank1 Hedmark, som ga meg dette svaret på deres strategi i forhold til signering.

For offentlige virksomheter, er det mer ulik praksis. Direktoratet for forvaltning og IKT ga i 2012 ut en rapport om bruk av sosiale medier i statlig forvaltning. Mange av intervjupersonene var skeptiske til å skulle ytre seg i sosiale medier i jobbsammenheng med fullt navn, stilling og arbeidssted, og ville foretrekke å gjøre det anonymt. Videre var det flere som ønsker seg retningslinjer for hvordan man kunne delta i sosiale medier. De mente slike retningslinjer ville fjernet usikkerhet og skepsis blant de ansatte (Direktoratet for forvaltning og IKT, 2012, s. 25). Denne skepsisen og et samtidig ønske om retningslinjer, mener jeg en finner i kommunal forvaltning også. I KS sin undersøkelse om bruk av sosiale medier i kommunesektoren er det mange av de samme resultatene som kommer fram. Kort oppsummert sier rapporten:

Resultatene fra undersøkelsen viser at kommune-Norge står midt oppe i arbeidet med å ta i bruk sosiale medier: 58 % har allerede tatt i bruk sosiale medier, og i henhold til planer vil tallet stige til 71 % innen utgangen av 2011. Langt færre har utarbeidet strategi for bruk av sosiale medier, men 46 % av kommunene vil ha dette på plass i løpet av året (Kommunesektorens organisasjon, 2011).

Det vil si at det for mange bibliotek ikke vil være utarbeidet strategier, eller retningslinjer på for eksempel bruk av eget navn i forbindelse med sosiale medier.

Alle innlegg som publiseres på ei side kan *kommenteres*. Når man kommenterer på en offentlig side, vil det man skriver der også synes på tidslinja til den som har kommentert. Dette gjelder også om du legger ut et innlegg på ei side. I tillegg til å kommentere kan du *like* oppdateringer og innlegg. Facebook forklarer funksjonen på denne måten:

Når du klikker på «liker» på en Facebook-side, i en annonse eller i annet innhold på andre sider enn Facebook, oppretter du en tilknytning. Det opprettes en hendelse om det du liker på veggen (tidslinjen) din, og denne hendelsen kan også vises i nyhetsoppdateringen din (Facebook hjelpesenter, 2012).

Funksjonen liker ble lansert av Facebook i februar 2009 som en rask og enkel måte å vise at du liker et innlegg eller en oppdatering på. Hvor mange som liker et innlegg eller en kommentar synliggjøres med ikonet «tommelen opp» og antall likere. Etter selv å ha vært medlem på Facebook siden 2007 har jeg gjort meg opp en del tanker og meninger om hvordan Facebook fungerer. Da liker-knappen kom, ble det enkelt å vise andre hva du liker. For meg ser det ut som om terskelen for å like noe er lavere enn for å legge igjen en kommentar. Det går fort, du viser hva du mener og du oppretter en sosial binding til

den/de som har lagt ut innlegget eller kommentaren. Egebart og Ekström fant at folk lettere trykker «liker» om minst tre har gjort det før deg og om noen du kjenner (godt) har gjort det før deg (2011). Studien er gjort med utgangspunkt i et økonomisk perspektiv, du «vinner» egentlig ingenting annet enn konformitet ved å like andres innlegg. Det vil si at du synliggjør hva du selv liker, mener og tror på når du gir tommelen opp. Når flere har likt det før deg, blir det enda enklere å trykke liker.



Tommelen oppviser at du liker innlegget

Sider har også funksjonaliteten *liker* i forhold til at du kan følge sida og dens innhold. Ved å like ei side opprettes en hendelse om det du liker på veggen (tidslinjen) din, og denne hendelsen kan også vises i nyhetsoppdateringen din. Det kan hende at Facebook-sider du liker, publiserer oppdateringer i nyhetsoppdateringen din eller sender deg meldinger (Facebook hjelpesenter, 2012).

Du kan også *dele* innlegg du ønsker å synliggjøre overfor dem du har på vennelista di. Det gjør du ved å trykke på deleknappen på lenken som er lagt ut på sida. Du kan velge å dele på din egen tidslinje, på venners tidslinjer, på en gruppes tidslinje eller i en privat facebookmelding. Hensikten med å dele er ifølge Facebook å «utrykke hvem du er gjennom tingene du gjør – løpeturer, spillelister, filmer, turer med mer. Når du deler applikasjonsaktiviteten din, blir det lettere for vennene dine å bli bedre kjent med deg, og de får oppdage interessante nye ting» (Facebook hjelpesenter, 2012). Fra juli til desember 2010 hevder InsideFacebook, som er en nyhets- og analyseorganisasjon på nett, at det ble delt 2-5 milliarder lenker på Facebook (Insidefacebook, 2010). Nå er Norge et lite land i den store globale sammenheng, men vi vet at over 2,5 millioner nordmenn er medlem av Facebook. Det betyr at jeg antar at deling av innhold på norske facebooksider er en stor og viktig del av deltakelse og aktivitet.

Profiler på Facebook skal kun opprettes av personer. I retningslinjene for det Facebook kaller ekthet, heter det at brukerkontoer som utgir seg for å være en annen eller noe annet kan skade integriteten til dette miljøet. Det tillates ikke falske profiler for kjendiser, kjæledyr, ideer eller objekter på Facebook (Facebook hjelpesenter, 2012). Du kan ikke like en profil på samme måte som du liker ei side. Siden profilen er knyttet opp mot en brukerkonto fungerer det på den måten at du blir *venner*. For å bli venn med noen på Facebook må du sende en *venneforespørsel*. Venneforhold på Facebook må bekreftes av begge de involverte personene. Det betyr at en person må sende en forespørsel eller en invitasjon om å registrere seg på nettstedet, mens den andre må bekrefte denne forespørselen for at de to skal bli venner (Facebook hjelpesenter, 2012). Det er altså opp til mottaker av en forespørsel å godta den, eller ikke.

Lom folkebibliotek er det eneste biblioteket som har valgt å registrere en profil. De har kalt profilen for «Tre vise kvinner» og det er dermed ikke en profil for en person, men for tre. Det bryter med Facebooks egne prinsipper for registrering av profiler. Om det er bevisst valg fra bibliotekets side, vet jeg ikke. Jeg har valgt ikke å ta stilling til «lovligheten» for profilen, men jeg mener det er et poeng at profilen følger opp navnet på bloggen til Lom folkebibliotek. Kanskje er det et vel så bevisst valg at biblioteket har gjort det, som at profilen «eies» av tre personer. Når jeg omtaler bibliotekene i utvalget mitt, vil jeg på generelt grunnlag omtale alle med navnet på biblioteket, men der det er nødvendig for analysen vil jeg selvsagt framheve bruken av profil og profilnavnet. *Innleggene* du legger ut på profilen vil kunne styres i forhold til hvem som skal se dem. Ved å bruke Facebook sine personverninnstillinger kan du bestemme om du vil at innleggene skal være offentlige, bare for vennene dine, eller kun for bestemte venner/vennegrupper. Er du venner med noen, kan du *like* eller *kommentere* innleggene på samme måte som på ei side.

3.3. Oppsummering

Lovverket understreker bibliotekenes samfunns- og dannelsesoppdrag, samtidig som tilrådingen til ny lov om folkebibliotek foreslår at bibliotekene i enda større grad enn før skal være aktive deltakere og aktører i samfunnsdebatten. Det kan ha betydning for hvordan bibliotekene oppfatter sitt eget oppdrag. Det kan bety en dreining hvor bibliotekene går fra å være rendyrkede dannelsesinstitusjoner til å bli aktive deltakere for formidling av litteratur og meninger. Det kan like gjerne bety at man opplever dette lovkravet som et brudd i det

opprinnelige og nåværende oppdrag. Den parallellen kan en også trekke i forhold til utvikling av internett og sosiale medier. Utviklingen har medført at bibliotekene har gått fra å tilby statiske nettsider med informasjon til å delta aktivt på Facebook. Men også her mener jeg å se at denne endringen skaper utfordringer for bibliotekene i forhold til hvordan de selv og andre oppfatter deres tilstedeværelse på Facebook. Jeg har i tillegg til å se på lovverk og utvikling av nett og sosiale medier også sett på funksjonalitet på Facebook. Årsaken til det er at jeg mener at de teknologiske affordansene som er tilstede når man bruker Facebook, spiller svært direkte inn i forhold til hvordan bibliotekene representeres.

4. Metode

I dette kapittelet vil jeg ta for meg de tilnærminger jeg har valgt å bruke og de refleksjoner jeg har gjort meg underveis i arbeidet med oppgaven. Ved hjelp av de analyseverktøyene Fairclough og Herring har utarbeidet, har jeg samlet, sett på og analysert mitt materiale. Disse metodiske verktøyene er beskrevet i kapittel 2.

4.1. Kvalitativ tilnærming med kvantitativ støtte

Metode er prosess like mye som det er et verktøy for å komme seg framover. Med det mener jeg at metoden skal være med på å drive fram resultater. For en oppgave som denne, hvor formålet er å se på et lite utvalg av bibliotek og deres språklige representasjon på Facebook, er det naturlig å bruke en kvalitativ tilnærming. Ifølge Dalland søker den kvalitative metoden å fange opp mening og opplevelse som ikke lar seg tallfeste eller måle. Han sier videre at «ordet kvalitet viser til egenskapene eller karaktertrekkene ved fenomener. Kvalitativt orienterte metoder benyttes for å få data som kan karakterisere et fenomen» (2000, s. 72). Det er et godt bilde på hvordan jeg har sett for meg prosessen og tilnærminga til mitt materiale. De åtte bibliotekene som er trukket ut er kun et fåtall av de bibliotekene som eksisterer i folkebiblioteksektoren. Ved å nærme meg dem og se på hva som er typiske og atypiske trekk i deres språklige representasjon gir det meg en mulighet til å si noe om disse åtte, og samtidig finne noe som kan være gyldig for flere enn akkurat disse.

Når jeg har sett på hvordan innlegg, kommentarer, lenking, delinger og likes fungerer har det vært nødvendig å tallfeste i noen grad. Det har for eksempel vært nyttig å se hvor mange kommentarer det egentlig er snakk om når jeg har sett på deltakerstrukturer, eller på hvor mange deltakere det er snakk om i dialogene. På samme måte har det vært nødvendig å ha en kvantitativ forståelse av hvor mye bibliotekene og deres brukere benytter seg av mulighetene til deling og det å lenke innhold videre. Dalland sier at man ofte ser kvalitative og kvantitative metoder som motsetninger av hverandre. Kvantitative metoder kjennetegnes ved systematisk innsamling av data som skal igjen brukes for å beskrive fenomen. Han påpeker imidlertid at det også i kvalitative undersøkelser er elementer av kvantifisering (2000, s. 73). Ifølge Creswell er det ofte slik at en studie eller en undersøkelse er preget av å være mer kvalitativ enn kvantitativ, eller omvendt (Creswell, 2009, Kapittel 1). Min oppgave er i størst grad kvalitativ, med elementer av kvantifisering. Denne kvantifiseringen består av telling av

innlegg, kommentarer og av noen av funksjonalitetene på Facebook og har vært en nyttig vei inn i analysen.

4.2. Nærhet til forskerområdet

Jeg er utdanna bibliotekar og har siden midten av nittitallet jobbet med ulike digitale bibliotekstjenester. De siste årene har jeg hatt kompetanseheving for bibliotekarer eller bibliotekbrukere som et av mine kjerneområder. Kompetanseheving og økt kunnskap rundt bruk av sosiale medier og nettjenester har etter hvert blitt et av flere fokusområder i mitt arbeid. Jeg har også jobbet med endringsarbeid i egen virksomhet ut fra lovverk og statlige føringer og i forhold til hva et fylkesbibliotek skal være og hva det skal gjøre. Hva folkebibliotekenes rolle skal være i et stadig bevegelig samfunn har vært og er styrende for dette arbeidet. Det vil si at jeg beveger meg i umiddelbar nærhet til og med stor faglig interesse for det området jeg ønsker å fokusere på i oppgaven min. Alvesson og Skjöldberg hevder at all virkelighet er tolket. (2008). Jeg mener at vi ser virkeligheten med de brillene vi har på. Det vil si at jeg har med meg en førforståelse som vil påvirke min forståelse og analyse underveis i oppgavearbeidet. Med førforståelse mener jeg den innsikt jeg som leser har når jeg møter en tekst, som i dette tilfellet vil være bibliotek på Facebook. For å konstruere mening i tekst må en utnytte kunnskap om seg selv og livet generelt, om ord, setningsstruktur og sjangre og om egen lesing (Engen og Helgevold, s.a.). Vi stiller med et bestemt sett med briller; vår førforståelse og forventningshorisont. Det betyr ikke at forskningen blir mindre riktig eller mindre god, den kan være med på å gi analysen en viktig dimensjon. Det er dog viktig at jeg som tolker er klar over at analysen må belyses fra flere sider.

Det er forsket og skrevet lite om hvordan bibliotekenes tilstedeværelse på Facebook oppfattes. Nærhet til tema betyr derfor også at jeg kan bruke min kjennskap til både bibliotek og sosiale nettsamfunn for å få fram ny kunnskap jeg mener er viktig. Kjennskap til og faglig nærhet til sosiale medier og biblioteksektoren har også gjort at jeg i stor grad har benyttet meg av de muligheter som ligger i bruk av Facebook. Ofte har det vært nyttig å legge ut raske spørsmål knyttet opp mot for eksempel litteratur jeg har søkt etter, eksempler jeg har prøvd å finne, faktainformasjon, eller spørsmål knyttet til hvordan jeg praktisk sett jobber best videre. Jeg har opplevd denne faglige meningsutveksling og hjelp som et godt bilde på hvordan sosiale medier endrer metodikken og veien til det faglige resultatet, og jeg mener å

se at det har vært en styrke inn i mitt arbeid. Der jeg har oppgitt navn på referanser i fotnoter er informasjonen ofte hentet inn på denne måten.

4.3. Utvalg og utvalgsprosedyre

Jeg har valgt å samle analysematerialet rundt bibliotek som forholder seg til den samme loven og formålsparagrafen. Selv om jeg konsentrerer meg om folke- og fylkesbibliotek i denne oppgaven ønsker jeg å understreke at jeg tror og mener at det kan skje utveksling av erfaringer på tvers av bibliotekarenaer og -sektorer. Jeg har i en periode over flere år, fra 2009 til 2012, "likt" bibliotek på Facebook. Bibliotekene jeg har trukket ut til analyse er valgt fra nyhetsoppdateringene mine den 12. mars 2012. Nyhetsoppdatering er, i følge Facebook sitt hjelpesenter, kolonnen i midten av hjemmesiden din. Den oppdateres hele tiden med hva vennene dine og sider du følger, foretar seg på Facebook (2012). De åtte bibliotekene som ble trukket ut er valgt ut fra kronologisk rekkefølge, altså de som mest nylig hadde vært aktive med oppdateringer. Et av bibliotekene er spesielt valgt, fordi jeg har en hypotese om at det markerer et brudd i sin måte å kommunisere på. Dette biblioteket er det eneste som har valgt å presentere seg på Facebook med en profil. Det er også et fylkesbibliotek med i utvalget. Da biblioteket dukket opp i nyhetsoppdateringen min, på dato for uttrekk, var jeg usikker på om jeg skulle ta det med. Fylkesbibliotekene har en annen rolle enn folkebibliotekene. De har ikke nødvendigvis samlinger og utlån lenger, men de har et ansvar i forhold til å ivareta fjernlånstjenesten i fylket. De har alle et lovpålagt krav om å «gi råd til lokale myndigheter, yte bibliotekfaglig veiledning og assistanse, og arrangere møter og kurs om biblioteksspørsmål» (Lov om folkebibliotek, 1985). I så måte har ikke fylkesbibliotekene noen direkte kontakt med bibliotekbrukere, men de er regionale utviklingsaktører og skal dermed bidra til kompetanseutvikling av ansatte i folkebibliotekene. Årsaken til at jeg har valgt å ta det med, er blant annet at fylkesbibliotekene er en del av folkebiblioteksektoren, det faller innunder samme lovgivning og departement og jeg mener det er interessant å se på fylkesbibliotekene og deres deltakelse ut fra oppgavens problemstilling og forskningsspørsmål. Antall bibliotek er satt ut fra det jeg mener er realiserbart å analysere og ut fra et ønske om å ha med mange nok til å ha et sammenligningsgrunnlag. På uttrekksdatoen har jeg kopiert og samlet innlegg tilsvarende fem sider for hvert bibliotek. Jeg vil bruke disse innleggene som utgangspunkt for analysen, men vil også i noen tilfeller bruke andre innlegg. Jeg har for eksempel gått inn på de aller første innleggene for hvert bibliotek.

Bibliotekene i uttrekket er bibliotek som geografisk sett er samlet rundt Østlandet, med unntak av et fra Vestlandet. Dette er tilfeldig, men nok også et bilde på at jeg i faglig sammenheng bruker Facebook. Jeg er plassert i et regionalt ledd i folkebiblioteksektoren, i et fylkesbibliotek, og følger naturlig nok flere bibliotek fra mitt eget fylke. Når det er sagt har jeg i stor grad prøvd å legge til alle bibliotek jeg har oppdaget, jeg har blant annet gjort jevnlig søk på sider med ordet bibliotek i seg. Jeg mener allikevel at variasjonen i uttrekket er god og at bibliotekene samlet sett skaper et sannferdig bilde av ulike type bibliotek i folkebiblioteksektoren.

Bibliotekene som er trukket ut til analyse ligger alle offentlig tilgjengelige med sine profiler eller sider på Facebook. Fordi biblioteksektoren er forholdsvis liten, vil det være slik at jeg har kjennskap til folk som jobber innenfor samme fagfelt som meg. I flere tilfeller vil jeg være «facebookvenn» med folk som har kommentert bibliotekenes statusoppdateringer. Om disse kommentarene har sperrer for at andre enn folk på vennelistene deres skal kunne se dem, vil jeg som venn kunne se dem. Folk som liker sida, men som ikke er venn med folk som har satt slike restriksjoner, vil da ikke kunne se dem. Jeg har gått ut fra at det som ligger ute på profilene og sidene i utgangspunktet er offentlige ytringer og har derfor ikke meldt inn oppgaven til Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD). Det kan allikevel være tilfeller hvor jeg har latt være å vise til navngitte personer i analysearbeidet, jeg har da vurdert det som unødvendig for analysen å ha med dette.

4.5. Oppsummering

Jeg har primært en kvalitativ tilnærming til oppgaven. Kritisk diskursanalyse, slik jeg har skrevet om den i teorikapittelet kan etter min mening best forstås og brukes om man er opptatt av å se de enkelte språklige situasjoner ut fra den sosiale prosess som råder og påvirker. Derfor er det også naturlig å ha et mindre utvalg som jeg bruker tid på å nærme meg og analysere. Jeg ønsker ikke å gi et helhetlig bilde av hvordan bibliotek presenterer seg på Facebook, jeg har snarere som mål å gi et bilde som kan være et element til ny kunnskap. Herring med sine situasjonelle og mediale faktorer er mitt forsøk på å systematisere materialet. Bruk av kritisk diskursanalyse og datamedierte diskursanalyse gjør oppgaven i størst grad kvalitativ. Kvantifisering av deler av aktivitetene til bibliotekene på Facebook bidrar, etter min mening, med å understøtte den kvalitative tilnærmingen i oppgaven.

5. Presentasjon av bibliotekene

Jeg vil presentere bibliotekene som er trukket ut. Jeg vil kort si noe om hvert enkelt bibliotek og presentere dem med fokus på forskningsspørsmålet mitt om de har et formulert formål i forhold til sin deltakelse på Facebook. Jeg presenterer dem med for eksempel antall innbyggere i tilhørende kommune, antall ansatte og budsjett fordi det ofte har noe å si for bruk av ressurser til ulike aktiviteter. Et lite bibliotek må kanskje i større grad enn et som er større balansere og spisse aktivitetene sine ut fra hvor mange ansatte og hvilken kompetanse de har rådighet. Der det ikke er angitt noe annet, er tallene hentet fra Statistisk sentralbyrå (2012). Jeg har ikke tatt med tall på hvor stor del av driftsutgifter som går til for eksempel medieinnkjøp (kjøp av bøker, filmer, tegneserier og spill m.m), eller hvor stort utlån hvert bibliotek har. Min vurdering er at det har mer å si i denne sammenheng hvor aktivt et bibliotek er i forhold til antall besøkende og hvor mange ansatte det enkelte bibliotek har. En viss forståelse for og kjennskap til det enkelte bibliotek vil være med på å bidra inn i analysearbeidet. Jeg har sett på det bibliotekene har skrevet om seg selv under kategorien «Om» på facebookside eller profilen. Der jeg ikke har funnet at de har et uttalt formål har jeg i noen tilfeller sett på om de har formulert generelle formål med sin virksomhet andre steder. Dette er i så fall angitt med fotnoter. Jeg har samlet tallmaterialet for bibliotekene i en tabell for å lette sammenligningen.

Bibliotek	Innbyggere	Årsverk	Budsjett	Besøk	Antall likere/venner ⁷
Bergen	265 000	87,82 ⁸	59 333 857,-	1 290 000	1803
Majorstuen	50 000 ⁹	13,9	7 349 620,-	300 000 ¹⁰	309
Kongsvinger	17 522	6,5	530 000,	118 000	435
Lom	2382	1,9	1 197 000,-	20 900	570 ¹¹
Oppegård	25 520	9,1	7 124 000,-	178 418	240
Oppland	187 143 ¹²	9,7 ¹³ / 67 ¹⁴	6 074 000,-		61
Os	2040	1,3	769 000,-	22 000 ¹⁵	71
Tønsberg/Nøtterøy	61 672 ¹⁶	25,8	17 073 000,-	305 731	869
<i>Til sammen</i>					4358

I Norge er det 429 kommuner. Alle kommunene er lovpålagte å ha et folkebibliotek. Det vil i praksis si at det finnes like mange folkebibliotek som kommuner i Norge, og at det i endel kommuner vil være filialer i tillegg til et hovedbibliotek. Det er stor variasjon i størrelse,

⁷ Antall likere/venner av facebookside/-profilen er lest av på dato for innsamling av datamaterialet.

⁸ Tall på årsverk og budsjett er hentet fra årsmelding på nett (Bergen kommune, 2010).

⁹ Bydel Frogner

¹⁰ Hentet fra nettsidene (Oslo kommune, 2012)

¹¹ Lom folkebibliotek er det eneste biblioteket med venner.

¹² Hentet fra nettsidene (Oppland fylkeskommune, 2013)

¹³ Ved fylkesbiblioteket

¹⁴ Antall årsverk i folkebibliotekene. Antall årsverk er korrigert i forhold til det som oppgis av Statistisk sentralbyrå (SSB) for 2011. Tallet er korrigert av rådgiver Øystein Stabel ved Oppland fylkesbibliotek på forespørsel per epost fra meg. Tallet for 2011 er av SSB oppgitt til 120, noe som var en sterk økning i årsverk fra 2010. SSB sitt tall medfører ikke riktighet.

¹⁵ Tall fra 2010

¹⁶ Samlet innbyggertall for Tønsberg og Nøtterøy

både når det gjelder antall ansatte, budsjetter og fysiske forhold. Dette gjenspeiler seg i det lille utvalget av bibliotek som er gjort i denne oppgaven.

5.1. Bergen offentlige bibliotek

Bergen offentlig bibliotek er Norges nest største folkebibliotek. Biblioteket er et bybibliotek med seks filialer. I oppgaven er det facebookside til hovedbiblioteket som er trukket ut. Om seg selv skriver de «Til fordel for byen og borgerne». Biblioteket aktiverte side på Facebook i august 2010. Det er ikke formulert en hensikt med deltakelse på Facebook, verken på side om biblioteket, eller i de første statusoppdateringene som er lagt ut. I årsmeldingen for 2010 sier biblioteket at «Bibliotekene er læringsarenaer og fungerer som lokale kulturhus med mange arrangementer og utstillinger, og er et sosialt samlingspunkt» (Bergen kommune, 2010).

5.2. Deichmanske bibliotek, Majorstuen filial

Majorstuen filial er Deichmanske biblioteks største filial, og ligger i bydel Frogner. De skriver om seg selv på Facebook «Majorstuen er den største Deichman-filialen. Hos oss kan du låne bøker, lydbøker, tegneserier, film og musikk. Vi tilbyr gratis bruk av data, har trådløst nettverk og arrangerer franskkurs. Du finner oss sentralt på Majorstuen.» De har i tillegg en mer utførlig beskrivelse av hvilke tilbud og hva slags åpningstider de har. Det er også lenket videre til andre nettsteder, som filmblogg, nettsidene til filialen, søk i bibliotekskatalogen og til en ekstern nettside for film til skoler og bibliotek. Det er ikke formulert en egen hensikt med facebookside. Filialen har vært aktive på Facebook siden januar 2010. Det er ikke skrevet noe om hvorfor de deltar på Facebook i de første innleggene.

5.3. Kongsvinger bibliotek

Kongsvinger bibliotek er et mellomstort bibliotek. Det er et kombinert folke- og skolebibliotek med lokaler sammen med Sentrum Videregående skole. Kongsvinger kommune har hatt et bevisst og aktivt forhold til bruk av sosiale medier i noen år. De har særlig satset på Facebook, og mener det er viktig å spisse seg. (Hedmark fylkeskommune, 2012, s. 11). Fordi kommunen har hatt et formulert formål med sine aktiviteter på sosiale

medier, vil det være naturlig å gå ut fra at biblioteket har den samme målsettingen med sin deltakelse. Det er ikke formulert en målsetting eller et formål for bibliotekets deltakelse på Facebook på sida om biblioteket. Biblioteket ble medlem på Facebook i september 2009. De første innleggene bærer også her preg av å være informative i forhold til aktiviteter og arrangementer i biblioteket.

5.4. Lom folkebibliotek

Lom folkebibliotek har vært aktive på sosiale medier i flere år. De har blogget siden 2008. facebookprofilen ble opprettet i mai 2010. Dette er det eneste biblioteket som har opprettet en profil istedenfor en side. De har ikke kalt profilen for Lom folkebibliotek, men brukt navnet de har på bloggen sin «Tre vise kvinner». Bloggen biblioteket har, er godt kjent for meg. Jeg har både i yrkesfaglig sammenheng brukt den som eksempel på det å skape en digital identitet for et lite bibliotek i et lite lokalsamfunn og jeg har skrevet om bloggen i en tidligere eksamensoppgave. Biblioteket er trukket ut spesielt på grunnlag av denne kjennskapen. Om seg selv på Facebook sier Lom folkebibliotek: «3 vise kvinner blogger om større og helst mindre hendinger på Lom folkebibliotek – som oftast med eit skrått blikk på tilveret.» Lom folkebibliotek har brukt den samme beskrivelsen om sin facebookaktivitet, som de har brukt om bloggingen sin.

5.5. Oppegård bibliotek

På beskrivelsen om biblioteket på facebookside, er det lagt inn lenke til bibliotekets nettside, samt slagordet «Ditt bibliotek – hjertet i Kolben!» I tillegg har de en beskrivelse hvor de sier noe om hva Oppegård bibliotek skal være. «Biblioteket er en møteplass for kunnskap og opplevelser - sentralt plassert midt i Kolbotn sentrum.» Dette kan sies å være en formulert visjon for biblioteket. Videre har de en generell beskrivelse av tjenestetilbudet ved biblioteket. De har ikke et eget formulert formål for facebookside. Oppegård bibliotek ble medlem av Facebook i oktober 2010. Som flere av de andre bibliotekene har de startet opp med innlegg som viser til aktiviteter og arrangementer i biblioteket. De henviser i stor grad til nettsidene sine for utfyllende informasjon.

5.6. Oppland fylkesbibliotek

Oppland fylkesbibliotek er det eneste biblioteket i utvalget som ikke er et kommunalt folkebibliotek. Oppland fylkesbibliotek er samlokalisert med Gjøvik bibliotek og har felles samling og fjernlån med folkebiblioteket. De ansatte ved fylkesbiblioteket har ikke vakter i folkebiblioteket lenger, slik det var vanlig mange steder. Det er istedenfor lagt mye større vekt på at fylkesbibliotekene skal være regionale utviklingsaktører på bibliotekfeltet. Besøkstall er derfor ikke relevant for dette biblioteket. Det kan også diskuteres om det er innbyggertall i Oppland som er interessant å trekke fram, eller om antall ansatte i folkebibliotekene er mer interessant fordi det er dem som er den primære målgruppa for fylkesbibliotekene. Jeg har tatt med begge deler. Fylkesbiblioteket ble medlem på Facebook i desember 2009. Om seg selv på Facebook skriver de: «Oppland fylkesbibliotek er et service- og kompetansesenter for 26 folkebibliotek + filialer og 13 skolebibliotek i vgs. Fylkesbiblioteket skal bl.a. ivareta/være i forkant av den digitale utviklingen.» De beskriver videre hva slags områder innenfor den digitale utviklingen de ønsker å ivareta og være i forkant på. Områdene er desentralisert utdanning, fjernlånstjenester, innhenting og bearbeiding av informasjon, kommunikasjon og samarbeid over kommunegrensene.

5.7. Os bibliotek

Biblioteket i Os er et kombinasjonsbibliotek. Det vil si at folkebiblioteket er samlokalisert med grunnskolen og dermed også er skolebibliotek. Leder for biblioteket er kultur- og biblioteksjef i kommunen. Os er yngst på Facebook, de registrerte seg i januar 2011. De første innleggene er en blanding av informasjon om egne aktiviteter og arrangement, bilder fra arrangement og lenker til for eksempel videoformidling av bøker. Om seg selv på Facebook skriver de:

I 1897 var Bjørnstjerne Bjørnson på Os og holdt to foredrag. Inngangsbilletten kostet 50 øre, og det kom inn 200 kroner! Disse pengene ga Bjørnson til å starte boksamlingen Bjørnsons Minde – som har vært Os kommunes bibliotek siden. Les mer i artikkelen “Da Bjørnstjerne Bjørnson kom til Os” av Jon Ola Gjermundsen i Årbok for Nord-Østerdalen 1983 eller Hembygda 2010.

Biblioteket har et stort fokus på Bjørnstjerne Bjørnson og boksamlingen som er utviklet under navnet «Bjørnsons Minde». Dette ser en både av det de har skrevet om biblioteket og i navnet de har registrert biblioteket med på Facebook; «Os bibliotek – Bjørnsons Minde».

Utover fokuset på minnesamlingen er det ikke angitt noe formål for biblioteket eller aktivitet på Facebook. Biblioteket er det eneste som har markert oppstart på Facebook spesielt. Det første innlegget lyder «Biblioteket har fått ny side, følg oss her og inviter andre til å gjøre det samme!».

5.8. Tønsberg og Nøtterøy bibliotek

Tønsberg og Nøtterøy bibliotek er drevet av to kommuner. Biblioteket ligger plassert i Tønsberg sentrum. Begge kommuner bidrar til driftsutgifter. Biblioteket skriver om seg selv: «Tønsberg og Nøtterøy bibliotek ble opprettet i 1909 og drives nå av kommunene Tønsberg og Nøtterøy i fellesskap.» Det er ikke formulert et formål for facebookside. På nettsida til biblioteket, hvor biblioteket har samme logo som på Facebook, inneholder logoen også visjonen «- en større verden». I november 2009 startet biblioteket opp sin aktivitet på Facebook. De første innleggene er en blanding av informasjon om egne arrangementer og aktiviteter, med lenker til egne nettsider, og innlegg som lenker til eksterne nettsider.

5.9. Oppsummering

Bibliotekene er veldig ulike i størrelse. Antall årsverk spenner fra litt over 1 til nesten 100. Det samme spennet finner jeg når det gjelder størrelse på kommunene i innbyggertall. Den minste kommunen har rundt 2000 innbyggere, mens den største har rundt 265 000. Jeg har for Majorstuen sin del valgt å bruke innbyggere i bydelen Frogner, men biblioteket har sikkert brukere fra andre deler av Oslo. En kunne antatt at antall likere/venner ville vært høyere for de bibliotekene som ligger i folkerike kommuner, men dette stemmer ikke helt. Lom med sine 2800 innbyggere har nesten 600 venner, mens Majorstuen har litt over 300 likere. Antall likere/venner spenner også for øvrig bredt, fra 61 til 1803. Bibliotekene formulerer formål for sin drift, men bare i få tilfeller formulerer de et spesifikt formål i forhold til å delta på Facebook. Kongsvinger, Lom og Oppland kan sies å ha slike formulerte formål.

6. Analyse

Analysen vil, som tidligere beskrevet i kapitlene 2 og 4 om teori og metode, ta utgangspunkt i kritisk diskursanalyse og med en *beskrivelse* av teksten. Deretter vil jeg gi min *analyse* av hvordan tekst interagerer med deltakerne i prosessen og med samfunnet. Jeg bruker Herrings faktorer for datamediert analyse som et utdypende verktøy. Disse to stegene av Fairclough og hans diskursanalyse vil jeg så trekke med meg inn i min konklusjon, som da vil være det tredje steget i diskursanalysen. Fairclough beskriver det tredje steget som *forklaringen*, der vi ser på relasjonen mellom interaksjon og tolkning og deretter på hvilke sosiale effekter det har. Herring har flere faktorer i sitt klassifikasjonssystem for datamediert analyse. Jeg har trukket ut de faktorene jeg mener kan konkretisere analysen og som kan gi svar på mine forskningsspørsmål. Ut fra disse, har jeg valgt å starte med disse faktorene: *anonymitet*, *tone*, *norm*, *meldingsstørrelse*. Disse ser jeg på ut fra mine spørsmål i forhold til om bibliotekene presenterer seg som institusjon eller person og om det har noe å si at de presenterer seg enten som det ene eller det andre. Faktoren *hensikt* knytter jeg spesielt opp mot spørsmålet om bibliotekene har et formulert formål med sin deltakelse på Facebook og om dette påvirker deltakelsen på noe vis. Jeg ser deretter på faktorene *deltakerstruktur* og *deltakere*. Disse knytter jeg opp mot forskningsspørsmålet om hvem brukerne av bibliotek på Facebook er.

6.1. Anonymitet

Jeg har tidligere i kapittel 2 påpekt at anonymitet gir muligheten til å skjule hvem du er, eller danne en ny digital identitet. Samtidig har jeg påpekt at Facebooks funksjonalitet og norm legger opp til at du lager en profil som er knytta opp mot reell identitet. Jeg har ut fra dette sett på parameteren anonymitet for å svare på om bibliotekene deltar ved å presentere seg som institusjon eller som bibliotekarere (person). Om innleggene skulle vært signert kunne det vært løst som jeg tidligere har vist i kapittel 3.2.4, med eksempelet «/Tone». Det samme gjelder om kommentarene skulle vært signert. Jeg fant ingen signering i innleggene, men jeg fant noen få tilfeller av at ansatte har skrevet under egen profil i kommentarene. Som tidligere nevnt, er biblioteksektoren i Norge forholdsvis liten og noe av årsaken til at jeg vet at det er ansatte, er rett og slett fordi jeg kjenner til dem som har skrevet. Det kan derfor være forekomster av at andre ansatte også har lagt igjen kommentarer, men da uten at jeg har klart å fange det opp. Det i seg selv er et poeng. For å vise tilhørighet til biblioteket måtte

man ha gjort en motsatt signering i forhold til signering under bibliotek. I illustrasjonen under, fra Bergen offentlige har bibliotekleder lagt igjen en kort kommentar:



Kommentar lagt ut med egen profil ved Bergen offentlige bibliotek

Om det skulle vært synliggjort at Leikny Haga Indergaard hører til ved biblioteket, kunne det vært løst på denne måten: «En av mine favoritter!/Bergen offentlige bibliotek». Umiddelbart kan dette synes som en nokså stiv og tungvint måte å gjøre det på. Nå er Bergen offentlige bibliotek et stort bibliotek, med mange ansatte. Jeg antar at ved et såpass stort bibliotek er det sannsynligvis klart for noen av innbyggerne i Bergen at dette er biblioteklederen ved dette biblioteket. Jeg antar også at mange ikke vet det. Hvor mange av de ansatte som aktivt er med på å legge ut ting på sida vet jeg ikke, men det vil være raskere og enklere å legge ut innlegg under sidenavnet, enn under enkeltprofiler. For store bibliotek som Bergen, Tønsberg og Nøtterøy eller Majorstuen, er det antageligvis flere som jobber med publisering på facebooksidene, enn det er ved for eksempel Os og Lom. Uansett er funksjonaliteten for publisering på sider satt opp slik at det automatisk er sidenavnet det publiseres under. Ønsker du å legge inn ting som deg, må du aktivt velge dette fra administrasjonspanelet. Ved å legge ut under sidenavn, kreves det heller ikke at brukerne må vite hvem som jobber ved biblioteket.

Det andre eksempelet hvor ansatte har lagt igjen kommentarer under egen profil, er ved Lom folkebibliotek. Der er de fleste kommentarene også lagt inn under «Tre viser kvinner», som

er profilnavnet, men ved et par tilfeller har to av de ansatte kommentert under egne navn. Kommentarene er merket med gult i illustrasjonen.



Kommentarer lagt ut med egen profil ved Lom folkebibliotek

Lom er en av de minste kommunene i dette utvalget og det er naturlig å gå ut fra at lokalsamfunnet er så lite at de fleste som er venner med «Tre vise kvinner» vet hvem som jobber ved biblioteket. Det vil derfor ikke være nødvendig å angi at de hører til der. For dette biblioteket vil det også være slik at de må ha godtatt venneforespørsel fra folk som vil lese profilen deres. De har dermed en litt annen oversikt og kontroll over hvem som «får lov» til å bli venner med dem. Det vil derfor være til dels et (bevisst) valg å bruke sidenavnet ved publisering, dels vil dette styres av de muligheter og begrensninger som ligger i Facebook som verktøy. Disse teknologiske affordansene, det vil altså si de teknologiske begrensninger og muligheter som foreligger, vil også være av betydning for hvordan bibliotekene

publiserer. Når det er enklere å publisere som bibliotek, da vil det ofte være det naturlige valget.

Vil det da være sånn at biblioteket oppleves som autentisk eller ekte, og at det oppleves «like personlig» som om en person hadde publisert det samme? For en del år tilbake ble det diskutert heftig på flere bibliotek, også på et par av de arbeidsplassene jeg har vært på, om man skulle bruke navneskilt eller ikke. Argumentene mot var blant annet at man var synlig som ansatt fordi man satt bak en skranke, ryddet bøker, eller gjorde andre «bibliotekansatteaktige» ting. Et annet argument var en viss skepsis til å vise med navn hvem du var. Argument for navneskilt var blant annet at det ville være med på å skape en relasjon mellom bruker og ansatt og forhåpentligvis senke terskelen for brukeren i forhold til å spørre om hjelp og veiledning. Når man trår over i det digitale har man ikke skranken å synliggjøre sin bibliotektilhørighet bak. Man må på andre måter trå fram og synliggjøre seg selv og biblioteket. Biblioteket er distribuert ut til brukeren og den fysiske arenaen er ikke lenger der og «hjelper til». På den ene arbeidsplassen jeg jobbet ved valgte man skilting med «Biblioteket», uten videre navngivning av den enkelte ansatte. Det sterkeste argumentet for den løsningen var at man på det viset viste tilhørighet, og at brukerne da lett kunne ta kontakt, eller omvendt. Jeg har ikke empirisk belegg for å hevde at dette eksempelet kan brukes som noe annet et eksempel, men kanskje er det den tanken som er overført til det digitale, ved at virksomheten publiserer innleggene? Man trenger ikke å synliggjøre den enkelte ansatte, det viktigste er at biblioteket synliggjøres overfor brukerne. For å få til den lave terskelen vil det dermed kunne ha noe å si hvordan bibliotekene formulerer seg på sida. På Facebook presenterer bibliotekene seg som den virksomheten de er, ikke som de ansatte som jobber der. Det er naturlig, all den tid siden på Facebook blir registrert med navnet på biblioteket som skal presenteres og funksjonalitet tilsier at det er under sidenavnet man publiserer. Det ville vært vanskeligere å vite om den som legger ut et innlegg på tidslinja under eget navn er en ansatt, eller om det er andre med interesse for å skrive om noen faglig relatert på tidslinja til biblioteket. Når ingen av bibliotekene signerer innleggene, mener jeg det vil si at alle publiserte innlegg kommer fra «hele biblioteket». Avsender framstår som en institusjon, ikke som en ansatt. Det samme mener jeg å se i kommentarene. Man ser av vedlegg 2 - Innlegg på facebooksider og profil, at det ikke er et stort antall kommentarer det er snakk om. Det er 20 kommenterte innlegg i alt. I de tilfellene det er lagt inn kommentarer fra brukere, og som er besvart av biblioteket, finner jeg heller ingen eksempler på signering, men det finnes noen ytterst få eksempler på ansatte som skriver under egen profil. Det er

vanskelig å si om dette framstår som brudd på anonymiteten, eller om det medfører en viss personliggjøring. Jeg mener at nærhet og kjennskap til det fysiske biblioteket kan ha betydning. I så fall vil de ansatte ved lille Lom framstå som mer personlige på Facebook enn de ansatte ved store Bergen. Det er imidlertid for få eksempler i mitt materiale til at jeg vil fastslå at en slik forskjell eksisterer.

6.2. Tone og norm

Tonen handler ifølge Herring om hvordan man handler i ulike sosiale praksiser. Vi kan være seriøse, formelle eller spøkefulle. Det vil ligge noen konvensjoner og forventninger til hvordan vi skal snakke sammen. Disse konvensjonene og forventningene har noe å si for hvordan bibliotekene oppfører seg på Facebook. Dette kaller Herring for norm. Jeg har valgt å se på tone og norm i sammenheng. Fordi jeg mener at det kan være et gjensidig avhengighetsforhold mellom tone, norm og meldingsstørrelse, vil jeg ved behov se disse i sammenheng når jeg ser på faktoren meldingsstørrelse senere.

6.2.1. Nøytral

En del av innleggene er preget av at forfatterne følger en *oppskrift*. Det kan ha noe å si for hvordan bibliotekene framstår. Dette gjelder særlig innleggene som formidler bøker, filmer og lignende. Ofte er tonen forholdsvis formell og det understrekes ved at det ikke ligger noen personlige vurderinger til grunn for formidlingen. For Os bibliotek er det særlig tydelig. 17 av de 21 innleggene de har i uttrekksperioden er innlegg som formidler litteratur. Disse innleggene er oppskriftsmessig sett helt like. De begynner med “Ny bok:”, “Ny lydbok:”, eller “Ny film:” og har deretter det jeg tror er teksten som ofte står på omslaget av boka, eller filmen. Innleggene inneholder alltid et bilde av boka, eller filmen.



Innlegg om ny bok i ved Os bibliotek

Det er ikke formulert egne meninger om boka i innlegget og slik sett framstår innlegget med det jeg mener er en *nøytral tone*. Oppland fylkesbibliotek har også innlegg som er det jeg vil kalle oppskriftsbaserte og nøytrale i ordlyden. Eksempler på slike innlegg er “Formidler: Ellen Linnerud, Østre Toten folkebibliotek”, “Hanne Blien fra Gjøvik bibliotek leser. Redaktør, Oppland fylkesbibliotek. Bokpod i Oppland. <http://bokpod.blogspot.com/>. Lytt til bibliotekarenes bokanbefalinger”, som begge lenker til en bokpod¹⁷. Korte og faktaorienterte innlegg rundt praktiske tjenester som bokbussen er også lagt ut. Et eksempel er: “Bokbussruta til Oppland fylkesbibliotek er nå klar for høsten 2012. Noen mindre endringer vil kunne forekomme”. Innlegget har en lenke videre til rutetider. Jeg finner få brudd med denne skrivestilen både hos Os og Oppland, det samme mener jeg å se hos flere av bibliotekene i mitt materiale. Når de fleste av bibliotekene velger å legge ut innlegg som følger en viss oppskrift, kan det se ut som om det medfører at de i stor grad framstår som nøytrale ved at forfatterne ikke legger igjen egne meninger.

¹⁷ Oppland fylkesbibliotek skriver på sine nettsider at en bokpod er en podcast, eller en elektronisk lydfil, som du enten kan høre på med en gang, eller laste ned til din lokale datamaskin.

6.2.2 Personlig

Det finnes eksempler på innlegg hvor tonen er det jeg vil kalle mer *personlig*. Disse innleggene er skrevet på en måte som gjør at de bryter med det jeg nettopp har kalt oppskriftsbaserte innlegg. De bryter på litt ulikt vis. I noen av innleggene er det brukt ord som *jeg*, *du* og *vi*, altså personlige pronomen. Jeg mener at man ved å bruke disse ordene inkluderer både forfatter og mottaker. Et eksempel på slik bruk er når Bergen offentlige skriver i et innlegg at «Calvino leker med oss, pirrer oss, erter oss på grensen av hva vi finner akseptabelt, men vi leser videre, for vi slutter aldri å underholdes». Her er det ingen tvil om at forfatteren vil engasjere. Forfatteren har skrevet om egne opplevelser og meninger. Motivasjonen synes å være å stimulere til lesing. Språket er lyrisk, tonen oppfordrende og forfatteren inkluderer mottakeren ved å snakke om *oss* og *vi*. I de neste eksemplene er det også brukt personlig pronomen. I tillegg bruker biblioteket spørringer: «Hva skal du søndag kl 12?» og «Vi kommer – kommer du?». Disse to eksemplene er trukket ut av lengre innlegg som Majorstuen har lagt ut, se eksempel under.


Deichmanske bibliotek, Majorstuen filial
 31. august 2012

Deichman varmer opp til Oslo bokfestival 2012 med forfattervorspiel – varm opp med oss!

Søndag 9. september får Majorstuen filial besøk av den svært populære og bestselgende forfatteren, Cecilia Samartin. Vi kommer – kommer du?



MØT CECILIA SAMARTIN PÅ DEICHMAN MAJORSTUEN
 9. september 2012 kl. 12:00
 Deichmanske bibliotek, Majorstuen filial i Oslo, Norway
 Bli med • 11 personer var der

Liker • Kommenter • Del
 2

Bruk av personlig pronomen og spørring av Majorstuen filial

Kongsvinger bibliotek bruker også personlig pronomen på lignende måter som Bergen og Majorstuen. De har flere innlegg om leksehjelp, som er et tilbud de startet opp med i september 2012. Et av dem lyder:

KJÆRE ALLE SAMMEN!!

Mandag 17. september klokken 14:30 til 16:30 starter vi opp med leksehjelp i biblioteket! :)

Leksehjelperne er topp motiverte og klare for å ta imot ungdomsskoleelever! Vi byr også elevene på grønnsaker slik at magen ikke er helt tom etter skolen!

Ved å si at det er vi som starter opp med leksehjelp innlemmer en både biblioteket, leksehjelperne og ikke minst målgruppa; elevene. Jeg opplever at hensikten med en *inkluderende og spørrende tone*, er å få potensielle deltakere til å gå på arrangementene bibliotekene tilbyr.

Flere av bibliotekene bruker *visuelle markører* som utropstegn, smilefjes og store bokstaver, eller såkalte majuskler. Visuelle markører kan være med å anslå tone i innleggene. Et eksempel på bruk av *utropstegn* finner jeg hos Majorstuen: “Deichman varmer opp til Oslo bokfestival 2012 med forfattervorspiel – varm opp med oss!” og “Én uke igjen til neste lesesirkelmøte. Kom, lån og les!”. Også Bergen har innlegg som illustrerer hva bruk av utropstegn kan gjøre for tonen: “På Bergen off. bibliotek er vi veldig, veldig begeistret i dag, og særdeles stolte over at vi har en Bergensforfatter i verdensklasse (vi visste jo det). Gratulerer Tomas Espedal!!”. I det siste eksempelet har forfatteren også brukt parentes for å ta med en personlig meningsytring i innlegget, men kanskje er bruken av parentes også en måte å unngå å vekke den personlige ytringen for sterkt. Hvis det er et ønske fra forfatterens side å ikke bli for personlig, betyr det at normen for hva som skal publiseres på hvilken måte spiller inn og gir seg visuelt utslag i bruken av parentes i dette tilfellet. Når det gjelder bruken av utropstegn, ville man sannsynligvis ikke brukt dem på denne måten om teksten var publisert på en plakat som hang i biblioteket, eller på bibliotekets nettsider. Sånn sett leser jeg denne markøren som et forsøk på å engasjere leserne på facebooksidene. Utropstegnene er ofte brukt i sammenhenger hvor bibliotekene inviterer eller informerer om arrangementer. Ved å understreke aktivitetene visuelt, håper man på å få leseren til å gå på arrangementet.

I noen av innleggene til Majorstuen er det flere steder spørsmål direkte til leseren, slik som i eksempelet under. *Spørsmålstegnet* markerer en *spørrende tone* overfor leserne. Vi blir for eksempel spurt om hva vi skal på søndag: “Hva skal du på søndag kl. 12:00? KOM, KOM på litteraturvorspiel hos oss på Deichman Majorstuen!”. Vi får også svaret direkte etterpå, både teksten i innlegget og i lenken viser at vi bør dra på litteraturvorspiel.



Deichmanske bibliotek, Majorstuen filial delte en lenke.
7. september 2012

Hva skal du på søndag kl. 12:00? KOM, KOM på litteraturvorskamp hos oss på Deichman Majorstuen! Vi varmer opp til Oslo bokfestival med Cecilia Samartin. Det blir bokbad med Arve Juritzen, opplesning fra rykende ferske "Doña Maria", boksalg og -signering. VELKOMMEN!



FESTIVALVORSPIEL PÅ DEICHMAN: CECILIA SAMARTIN
www.oslobokfestival.no

Cecilia Samartin ble født på Cuba midt under revolusjonen i 1961. Hun flyktet til USA, og bor med ektemannen og to katter i Pasadena utenfor Los Angeles. I 2006 debuterte Samartin med boka Señor Peregrino. Den ble etterfulgt av Drømmehjerte (2008), Salvadoreña (2009), Mofongo (2010) og La Peregrina ...

Liker · Kommenter · Del

2

Litteraturvorskamp ved Majorstuen

Denne måten å spørre leseren på, finnes det flere eksempler på, slik som i: "Søndag 9. september får Majorstuen filial besøk av den svært populære og bestselgende forfatteren, Cecilia Samartin. Vi kommer – kommer du?" og "Lyst til å lære, snakke og/eller høre detaljer om og fra Gotland? Stikk innom oss en dag i løpet av august og spør etter Mette!". Et annet arrangement som er viet stor oppmerksomhet og flere innlegg er Poesislam, hvor biblioteket har et innlegg som lyder:

Beat it! Ikke stikk av men slå til og bli med på den råeste, mest rytmiske poesiopplevelsen du noen gang har hatt. Vi arrangerer konkurranse i tekstframføring og vi trenger deg som deltager. Ta med deg heia-gjengen, alle kommer inn gratis. For mer info sjekk Oppegård biblioteks hjemmesider. Meld deg på til hilde.sjolset@oppegard.kommune.no innen 15. april.

Her er utropstegn brukt for å forsterke inngangen til innlegget og jeg regner med at det også er for å lage oppmerksomhet nok til at leseren leser hele innlegget. Jeg synes at resten av innlegget bruker en sjanger som ligger opp til det å poesislamme. Å poesislamme vil si at du framfører ditt eget verk, for så å bli bedømt av tilhørerne. Selv om innlegget ikke bærer preg av å være et dikt, bærer det preg av å bruke ord på en måte som kan ligne på poesi. Hele innlegget, i form av å være et slags dikt, danner en visuell markør og angir en tone som spiller på bibliotekenes fokus på litteratur. Jeg mener eksemplene over viser at bruk av utropstegn brukes for visuelt å henlede oppmerksomheten og for å *oppfordre* brukerne til å komme, delta eller lese. Det er lite bruk av *majuskler* i innleggene. «Historisk sett», vi snakker om en forholdsvis kort historikk når det er snakk om digitalt språk, kan majuskler oppfattes som roping, eller søken etter oppmerksomhet i digital tale (Segerstad, 2002, s. 223). Store bokstaver brukes ekspressivt for å tillegge noe større betydning (Lie, 2011, s. 53). Dette kan danne grunnlag for å si at det ligger en forventning om at en ikke bruker majuskler hele tiden når man publiserer på nett. Å bruke det i en overskrift, eller frase er mer

akseptert. Det er mer nærliggende å tro at biblioteket ønsker spesiell oppmerksomhet rundt et innlegg og vil få leserne til å stoppe opp ved det og lese videre. Det tidligere eksempelet fra Kongsvinger, hvor innlegget starter med «KJÆRE ALLE SAMMEN!!» er et godt eksempel på at majuskler brukes for å henlede oppmerksomheten mot en aktivitet, mer enn for å si fra veldig høyt. Det brukes heller ikke *smilefjes* i mange tilfeller, men ser vi på det samme eksempelet fra Kongsvinger, ser vi at de der også har brukt et smilefjes for å avslutte setningen «Mandag 17. september klokken 14:30 til 16:30 starter vi opp med leksehjelp i biblioteket! :)» Berit Skog har i mange år har forsket på språkbruk i blant annet SMS. Skog har funnet at bruk av smilefjes bidrar til å understreke positive følelser (referert i Valberg, 2009, s. 31). Skogs undersøkelser er primært utført blant mennesker i private samtaler, men jeg mener at bruken og betydningen kan overføres også til dialog mellom deltakere som ikke kjenner hverandre godt. For bibliotekenes del vil det si at jeg mener bruk av smilefjes i innlegg skaper større nærhet til brukerne og at det gjør tonen mer *personlig*.

Jeg mener at alle disse ulike visuelle markørene brukes for å personliggjøre, avvæpne og skape nærhet til mottaker. Fordi bibliotekene i stor grad framstår som institusjoner, er dette etter min mening en måte å synliggjøre personen bak teksten og et forsøk på å danne en *avslappet tone* i dialogen.

6.2.3. Tonedannende funksjonalitet

Det er gjort flere grep i innleggene jeg har i mitt materiale, for å skape en tone som bryter med det mer formelle og oppskriftsmessige. Jeg mener at man for eksempel kan lese tone i innlegg som kun lenker videre til andre steder. Flere av bibliotekene, som Bergen, Lom og Majorstuen lenker mange av innleggene sine videre, og da i en del tilfeller uten å fortelle leseren hva som venter dem om de velger å følge lenkene. Det deles mange lenker på Facebook, slik sett er det ikke sikkert at det oppleves som et brudd på norm å lenke videre på den måten noen av bibliotekene gjør. Det som allikevel blir en konsekvens, er at mottaker må ta et aktivt valg i forhold til å klikke seg videre. For Lom sin del, ser en av kommentarene at noen av mottakerne følger lenker på facebookprofilen til bloggen, for så å vende tilbake til Facebook og legge igjen kommentarer. Eksempelet som er gitt i illustrasjonen under viser at noen av brukerne av profilen til Lom har lagt igjen kommentar på Facebook som henviser til bloggposten. Selve posten i bloggen er uten kommentarer.

Tre Vise Kvinner delte en lenke.
28. august

3 vise kvinners blogg: Ho visste at eg visste...
3visekvinner.blogspot.no

- ein personleg blogg om større og helst mindre hendingar på Lom folkebibliotek. "Vegen mot visdom er endelaus"
Olav H. Hauge

Liker · Kommenter · Del 1

Berit Smaaland liker dette.

Berit Smaaland Gratulerer med nytt! :)
28. august kl. 14:20 · Liker

Tre Vise Kvinner Tusen takk, Berit -vi jaktar på augeblinkar!
28. august kl. 15:02 · Liker ikke · 2

Innlegg uten tekst ved Lom folkebibliotek

Ut fra dette vil jeg si at tonen i blogginnleggene speiler tonen på facebookprofilen til Lom. Det er vanskeligere å lese tone i de andre innleggene, der det ikke lenkes til bloggen, som deles uten tekst. Innlegget under, som er fra Majorstuen, er også kun en deling videre.

Deichmanske bibliotek, Majorstuen filial delte en lenke.
3. august

<http://litteratur.wordpress.com/2012/08/02/sommerminne-den-nye-tusen-og-en-natt/#more-4490>

Sommerminne – Den nye tusen og en natt
litteratur.wordpress.com

To menn vandrer Londons viktorianske gater. Den ene er en böhmisk prins, den andre hans kompanjong. Sammen snubler de over en suspekt forsamling: "Selvmordsklubben", et knippe menn som ...

Liker · Kommenter · Del

Innlegg uten tekst ved Majorstuen

Det fordrer også her at leseren skjønner hva det ledes videre til. Nå vil en lenke på Facebook vise nettadressen, litt av teksten på nettadressen det lenkes til og eventuelt et bilde fra nettadressen. Derfor vil det man ser av informasjon ha noe å si for tonen i innlegget. Et

innlegg uten tekst kan dermed ha tone, men jeg mener tone i denne type innlegg kan være vanskeligere å lese. Fordi det ligger en forventning om deling av innhold i Facebooks funksjonalitet, kan man kanskje hevde at delingen i seg selv oppleves som inkluderende for deltakerne. I så måte vil verken tone eller norm utfordres i noen særlig grad av denne type innlegg.

Det er heller ikke mange eksempler på at bibliotekene bruker muligheten *viralitet* som et virkemiddel. Det ene innlegget som kan kategoriseres som viralt, er et innlegg hvor det er skrevet ”Har du begynt å boke? ;)” og hvor det er lenket videre til en nettside hvor det står mer om hva boking er. Innlegget har ikke noe med formidling av spesifikk litteratur å gjøre, men samtidig er det et innlegg som henviser til et fenomen som har med bøker å gjøre. Initiativtakeren av bokinga, Magnus Orø, siteres i artikkelen fra Romsdals Budstikke, som Tønsberg og Nøtterøy har lenket til. Der sier han at:

Eg har lyst til å prøve å få i gang ein liten «aksjon» som vi kan kalle BOKING inspirert av PLANKING. Om vi greier å få mange til å ta bilder av personar som på ein eller anna måte les i ei bok, på kaikanten, syklande, i senga, på ein fjelltopp, på bussen, fleire saman om ei bok, ei skremmande bok, ei totalt uforståeleg bok, ei tydeleg koseleg bok osv osv. Det hadde vore moro å få mange til å være kreative å skape/finne morosame, vakre, crazy motiver med BOKING som som tema (Brunvold, 2012).

Da dette innlegget ble lagt ut, var det flere bibliotek og bibliotekarer jeg har på listene mine, som la ut bilder eller lenker av og om boking. Poenget med boking er, som Magnus Orø sier, hentet fra planking og viraliteten er en essensiell del av fenomenene. Viralitet er i seg selv et sosialt fenomen, uten immunitet for den spredning innholdet vil ha. Er en tekst, eller et innhold viralt, vil den spre seg umiddelbart (Guerini, Strapparava & Özbal, 2012). Tønsberg og Nøtterøy spør om vi har begynt å boke og avslutter innlegget med et lurt smilefjes. Bokinga skal være morsom og ikke så farlig, en slik visuell markering kan være et forsøk på å senke terskelen. Selv om jeg har valgt å kategorisere dette innlegget under “Andre innlegg”, opplever jeg det også som formidling av litteratur og formidling av hva biblioteket mener bøker kan være for lesere. Det er ment å oppfordre til å tenke litt annerledes rundt bøker og innholdet i bøkene. Innlegget om boking passer inn under det man forventer av bibliotek på Facebook, men tar i bruk teknologiske muligheter som gjør at spredningen av oppfordringen er tydeligere enn på mange av de andre innleggene til bibliotekene. Jeg mener det er et eksempel på hvordan man kan bruke de tekniske mulighetene som ligger i det å være på Facebook til å skape et brudd i hvordan det ser ut til at bibliotekene tradisjonelt sett

kommuniserer digitalt. Normene for hva du gjør hvordan på Facebook, tilsier at delinger er vanlig og at det er en hensiktsmessig måte å spre innhold på. At bibliotekene i mindre grad bruker disse mulighetene vil dermed si at når de gjør det, skaper de kanskje et større brudd i egne forventninger til egen oppførsel, enn hos mottakerne og deltakerne på sidene deres.

6.3. Meldingsstørrelse

Herring sier at det ligger konvensjoner til grunn for hva som oppleves som normativt riktig meldingsstørrelse. Med meldingsstørrelse menes det i denne oppgaven lengden på for eksempel innlegg og på kommentarer. Det finnes ingen synlig teknisk begrensning på hvor lange innlegg eller kommentarer man kan skrive på Facebook. Allikevel synes det som om alle bibliotekene holder seg til forholdsvis korte innlegg. En del av lenkene videre går til egne nettsider, hvor artiklene ofte er lengre. Det viser at det ligger en normativ begrensning på hva man opplever som grei lengde på innlegg på Facebook. Er det slik at bibliotekene selv legger noen begrensninger i forhold til hva de opplever som riktig meldingsstørrelse? Jeg har tidligere skrevet at jeg antar at forfattere av tekster skriver på bestemte måter ut fra hvordan de ubevisst eller bevisst ønsker at man skal lese tekstene. Leserne, eller mottakerne vil på samme måte ha en forventning til det skrevne.

Størrelsen på innleggene i mitt materiale varierer noe, selv om majoriteten av dem er forholdsvis korte. Majorstuen filial har valgt å endre størrelsen på innleggene sine på tidslinja. Dette er en visuell endring av meldingsstørrelsen, antall ord i selve meldingen er ikke noe særlig større enn for andre bibliotek, se illustrasjon under. Det at selve innlegget tar større plass på facebookside, er nok noe av grunnen til at Majorstuen har færrest innlegg til sammen for uttrekksperioden. Mange av innleggene til Majorstuen er om ulike arrangement. Akkurat i den perioden jeg trakk ut datamaterialet, var det hos Majorstuen et stort fokus på at biblioteket fikk besøk av forfatteren Cecilia Samartin. Derfor er fire av de fem nyeste innleggene om bokfestivalen i Oslo, hvor bokbad med Cecilia Samartin og festivalvorspiel er i fokus. Innleggene er noe lengre enn for eksempel Bergen sine. Et eksempel er innlegget om festivalbibliotek på ØYA¹⁸. I tillegg til å lenke videre til bibliotekets nettsider, i dette tilfellet hovedbibliotekets, har forfatteren skrevet noen detaljer rundt hva et festivalbibliotek

¹⁸ ØYA er en musikkfestival som holdes i Oslo hvert år.

kan tilby. Forfatteren har skrevet som om han eller hun “prater” til leseren. Leseren får et spørsmål; “Skal du på ØYA i helgen?” og blir oppfordret til å komme: “Velkommen, og god helg!” Utropstegn blir også her brukt for å forsterke oppfordringen. Forfatteren av innlegget har tatt seg tid og plass til å stille spørsmål, fortelle hva de tilbyr og oppfordre leserne av innlegget til å komme.



Innlegg av Majorstuen om festivalbibliotek på Øya

De fleste andre korte innleggene er definert som korte ut fra antall ord i innlegget. Selv om de er korte i formen, får bibliotekene med forholdsvis mye informasjon. De kortere innleggene har i større grad enn de lengste tatt i bruk det jeg tidligere har omtalt som visuelle markører. Eksempler på slike korte innlegg er beskjeder, påminnelser eller oppfordringer fra Lom, slik som denne: “Alle foreldre med barn i 5.-7.klasse i Lom: Gå ikkje glipp av bokbadet med Linn T. Sunne i kveld! Auditoriet på Lom ungdomsskule kl 19.00. Vel møtt!” Oppegård har også en del innlegg hvor de formidler litteratur i korte innlegg. Både Lom og Oppegård skriver disse innleggene uten å lenke videre til blogg, egne nettsider eller lignende. Eksempler på slike innlegg hos Oppegård er “Sterke jenter redder gutter som trenger det. Les mer i Arne Svingens bok «Sangen om en brukket nese». Der møter du gutten som har en fantastisk stemme men en elendig uppercut.” og innlegget “Dagens boktips: Aase-Liv som ikke har krim som sin favoritt har nå fått øynene opp for Danmarks store krimforfatter Jussi Adler-Olsen. Kan trygt anbefale Kvinnen i buret! For barn anbefaler Agnethe Blücher synker av Axel Hellstenius.” Det fordrer at forfatteren får sagt nok i innlegget, slik at leseren får lyst til å lese det som anbefales. I disse innleggene har

forfatteren synliggjort personlige meninger for å motivere. Intensjonen er at det skal holde å lese innlegget, leseren trenger ikke lenke seg videre til andre og mer utfyllende anbefalinger eller omtaler. Hos Lom er noen av de korte innleggene sitater av ulike forfattere. Innleggene er korte fordi sitatet ikke er lengre og fordi de har valgt ikke å kommentere dem ytterligere. Et eksempel på slike innlegg er “Selv om lykken skulle glemme deg en stund, må du aldri helt glemme den. Jacques Prèvert (1900-1977)”. Det finnes kun få eksempler på slike sitatinnlegg og ingen av bibliotekene som har publisert sitat, har publisert lange sitat. Det kan være et tegn på at de opplever en nokså sterk forventning om lengde på innleggene de legger ut. Med slike korte sitat får de, etter min mening, sagt noe om bibliotekenes identitet som kjennere og formidlere av litteratur.

Det finnes noen lengre innlegg. De lengste er det kanskje Os som står for, med sine formelbaserte innlegg om bøker og filmer. Det ligger som tidligere sagt ingen synlig teknisk begrensning i hvor lange innlegg man kan skrive på Facebook. Derfor er det sannsynlig at bibliotekene legger andre normer til grunn for å begrense lengden på innleggene. En årsak kan være at man tror det ligger en forventning hos leserne om at innleggene ikke skal være for lange. Ved å se på tone, norm og meldingsstørrelse mener jeg å se at alle bibliotekene presenterer seg som institusjoner. Samtidig tar en del i bruk virkemidler som gjør at de innimellom framstår med personlighet, engasjement og med innslag av humor. Jeg opplever det som et forsøk på å personliggjøre bibliotekenes dialog med brukerne. Samtidig opprettholdes bildet av bibliotek som litt «ordentlige» og seriøse institusjoner fordi dialogen foregår uten at navn på de som kommuniserer på vegne av bibliotekene synliggjøres.

6.4. Hensikt

Ifølge Herring kan hensikten forklares ut fra hva en gruppe eller enkeltindivider ønsker å oppnå med deltakelse i sosial og språklig handling. Hvilken hensikt deltakerne har, har jeg sett opp mot hvilket formulert formål bibliotekene har med sin deltakelse på Facebook. I min presentasjon av bibliotekene har jeg sett på om de har formulert et formål med facebooksidene sine. Jeg har primært sett etter og funnet formulerte formål i beskrivelsen de har lagt ut på Facebook. I noen tilfeller har jeg funnet formuleringer andre steder, som for eksempel i Lom sitt tilfelle, på bloggen. Det kan være interessant å visualisere bibliotekenes formulerte hensikter med sin deltakelse på Facebook. Jeg har tatt med setninger og ord som bibliotekene har brukt og som tidligere i kapittel 5 er gjengitt i beskrivelsen av bibliotekene.



Bibliotekenes formål med deltakelse på Facebook

Ut fra dette har jeg videre sett på hvilke hensikter som kan leses ut fra disse formuleringene. To av formuleringene over angir det å være med på den digitale utviklingen og det å være med på *sosiale medier* som en egen hensikt. Bibliotekenes *møteplassfunksjon* er trukket fram av flere. Jeg mener disse formuleringene kan kategoriseres under denne hensikten: «Møteplass for kunnskap og opplevelser», «Kulturhus med arrangement og utstillinger», «Til fordel for byen og borgerne» og «Sosiale samlingspunkt». Et bibliotek har brukt begrepet læringsarena, mens et av de andre har brukt begrepet kompetanse. Av det kan man, etter min mening, lese at det å være en *dannelsesinstitusjon* også er et formål. De samme formuleringene kan også inneholde et ønske om å være *gode formidlere* av innholdet i bibliotekene, de kan dermed også passe sammen med formuleringene «Spre boktips og glimt fra arbeidshverdagen» og «En større verden». Den siste formuleringen leser jeg også ut fra hensikten å skape opplevelser, som er et begrep som kan være sammenfallende og utfyllende for møteplassfunksjonen som er nevnt tidligere. Bibliotekloven, slik den er formulert i dag, har et fokus på at bibliotekene skal «... fremme opplysning, utdanning og annen kulturell virksomhet gjennom informasjonsformidling og ved å stille bøker og annet egnet materiale gratis til disposisjon ...» Møteplassfunksjonen har ingen plass i dagens formålsparagraf, men

er tydeliggjort i tilrådingen. Det samme er ansvaret bibliotekene har til aktivt å formidle sitt innhold (ord i kursiv er departementets utheving og forslag til endring): «Folkebibliotekene skal ha til oppgave å fremme opplysning, utdanning og annen kulturell virksomhet, gjennom *aktiv formidling* og ved å stille bøker og *andre medier* gratis til disposisjon for alle som bor i landet. *Folkebibliotekene skal være en uavhengig møteplass og arena for offentlig samtale og debatt.*» Bibliotekene formulerer selv sin hensikt med deltakelse på Facebook i tråd med de endringer som har vokst fram i form av forventninger og forståelse av bibliotekenes generelle formål og oppdrag de siste årene.

Jeg har også sett på hva slags *type innlegg* som er dominerende på sidene til bibliotekene. Dette mener jeg også sier noe om et opplevd formål for bibliotekene deltakelse på Facebook. Oppegård har for eksempel lagt ut mange innlegg som har med åpningstider å gjøre. Flesteparten av de ti innleggene deres som er kategorisert som «Innlegg om tjenester» handler om åpningstidene. Eksempler på slike innlegg er: «Fra og med denne uken har vi vanlige åpningstider igjen. Mandag til torsdag 10-19 - fredag og lørdag 10-15. OBS - OBS: søndag 7. oktober begynner vi også med søndagsåpent da fra kl. 12-16!» og «Sommeren begynner i dag - selv om været er noe grått... Biblioteket stenger kl. 16.00 mandag, tirsdag og onsdag. Vi har åpent til kl. 19.00 hver torsdag i hele sommer! Fredag og lørdag stenger vi som vanlig kl. 15.00.» Det er flere av bibliotekene som legger ut innlegg om åpningstider, eller endringer i disse, om enn ikke like ofte som Oppegård. Når det legges såpass stor vekt på å fortelle når bibliotekene er åpne og tilgjengelige for folk, sier det noe om at de har til hensikt å stille både samlinger og bygg til disposisjon. Tønsberg og Nøtterøy bibliotek har nokså lik fordeling mellom innlegg som handler om arrangement og innlegg som formidler litteratur. Noen av de resterende innleggene kunne kanskje vært kategorisert som formidling av litteratur, men fordi de i stor grad henviser til litteraturrelaterte saker, har jeg valgt ikke å gjøre det. Jeg har kategorisert dem under «Andre innlegg». Et slikt eksempel er innlegget under:



Tønsberg og Nøtterøy lenker til nettartikkel om jukseanmeldelser

Biblioteket har lagt ut en lenke til en NRK-artikkel. Teksten i innlegget gir deg ingen svar på hva artikkelen handler om, men vi får en hentydning om at det handler om kritikker. Av bildet og teksten, ser en også at det handler om en forfatter som er tatt for å skrive falske anmeldelser på Amazon¹⁹. Selv om innlegget ikke er kategorisert som formidling av litteratur, er det relatert til litteraturens verden. Dette finner jeg noen få eksempler på, og jeg mener at det kan være et bilde på hvordan bibliotekene har til hensikt å fortelle noe om litteratur og tekster og på det viset framstå med en litterær identitet.

For Lom sin del har det vært vanskelig å lese av innleggene hva de handler om fordi mange av dem er lenket videre. Forfatterne sier ikke nødvendigvis så mye om hvor vi havner, eller hva vi finner. Ved kategorisering av innleggene har jeg derfor vært nødt til å følge lenkene, for deretter å kategorisere dem. De aller fleste lenkene går til bloggen «3 vise kvinner» og postene der er en blanding av små hverdagsfortellinger om ting som hender i biblioteket og hva de er opptatt av i arbeidshverdagen. Ofte er innholdet i posten også om bøker, filmer eller annen litteratur de ønsker å formidle til leserne. Jeg har ikke klart å kategorisere alle innleggene under de kategoriene jeg har laget. Det har allikevel vært nyttig å gå videre til bloggen se på hva biblioteket skriver. Mange av innleggene havner i kategorien “Andre innlegg” fordi de rett og slett handler om hva de ansatte ved biblioteket tenker rundt for

¹⁹ Amazon er et amerikansk nettselskap og –sted for e-handel, blant annet nettbokhandel.

eksempel hvordan arbeidshverdagen skal se ut, hva de setter pris på i livet, ting de har opplevd i forbindelse med jobben sin og så videre. Ett eksempel på en bloggpost som kan illustrere både en slik hverdagsskildring og en opplevd hensikt med å være tilstede på nett, er posten “Kjære alle undrende i Lom og kvar som helst”. Posten handler om hva begrepet bibliotek betyr, og da spesielt hva det betyr for dem. Posten er skrevet i forbindelse med at noen har skrevet et anonymt innlegg i avisa Gudbrandsdølen Dagningen, hvor biblioteket i Lom blir kritisert for sin blogging. Kritikken er begrunnet med at bibliotek skal drive med utlån av bøker, ikke «alt annet». Posten åpner med:

Kva er eit bibliotek? Bibliotek tyder boklager. Bøker er naturleg nok hovudingrediensen i eitkvart bibliotek, og det å stille bøker og andre medium til disposisjon, er vår lovpålagde plikt. Men biblioteket er meir enn bøker. Biblioteket er bygninga. Biblioteket er inventaret. Biblioteket er andre medium. Biblioteket er arrangement. Biblioteket er møtestaden. Biblioteket er læringsarenaen. Biblioteket er brukarane våre. Biblioteket er dei tilsette. Biblioteket er atmosfæra.

Rita Mundal, biblioteksjef ved biblioteket, er forfatter av denne posten og hun skriver videre at det for dem er “Biblioteket er ein daud institusjon viss det ikkje bli brukt! Det er difor vi blogger.” Nå handler denne posten primært om Loms hensikt med bloggen sin, men jeg mener den også handler om bibliotekets tilstedeværelse på mange arenaer, som for eksempel Facebook, og deres ansvar for å aktivt formidle sitt innhold og skape opplevelser.

Innledningsvis i denne oppgaven har jeg beskrevet en bibliotekdiskurs som fra begynnelsen av var knyttet til bibliotekenes dannelsesoppdrag. Denne diskursen lever etter min mening videre i dagens samfunn, men med et sterkere fokus på formidling av leseglede, leselyst og kulturelle opplevelser. Bibliotekenes egne formuleringer rundt hensikten med deltakelse på Facebook viser etter min mening at det som synes å ha skjedd tekstlig i forhold til bibliotekenes formål i kommende lov, er brakt videre inn i bibliotekenes aktiviteter på Facebook. De har ingen egen hensikt med å være på Facebook, tvert imot bruker de Facebook som nok en arena hvor de kan jobbe opp mot det de ønsker bibliotekene skal være. Innleggene deles primært i kategoriene *arrangement*, *informasjon om tjenester* og *formidling av litteratur*. Bibliotekene sier både ut fra egne formuleringer og ut fra hva de legger ut at de ønsker å være informative, aktive arrangører av ulike sosiale og kulturelle arrangement og de ønsker å få folk til å lese (mer). De viser sin hensikt både gjennom hva slags type innlegg de legger ut og gjennom sine formulerte formål.

6.5. Deltakerstruktur og deltakere

Deltakerstruktur kan i følge Herring beskrives med både aktive deltakere og potensielle deltakere i den digitale samhandlingen. Hvor mange som deltar er også av betydning. Generelt sett er det få deltakere på sidene til bibliotekene på Facebook. Det er til sammen 20 kommentarer og rundt 700 likes på innleggene. Til sammen er det 4358 som har likt de ulike sidene til bibliotekene. I forhold til antall registrerte lånere ved de enkelte bibliotek er ikke dette mye, men samtidig er nok antallet likere nokså likt som for mange andre offentlige institusjoner som oppretter sider på Facebook. Ifølge Alf Tore Meling i firmaet «I all offentlighet» var det i gjennomsnitt 534 likere på kommunale Facebookside i 2011:

Samlet sett har dagens 168 kommunale facebooksider 89802 «likere». I snitt innebærer dette 534 «likere» per side. Dette er fortsatt svært lavt sammenlignet med kommersielle sider. 7. september var gjennomsnittet 505 «likere». Samlet er økning «likere» 9% fra september til nå. Sammenlignet med kartleggingen 29. januar er økningen drøyt 60% (Meling, 2011).

I mitt utvalg varierer antall likere fra 61 til 1803, med et gjennomsnitt på 545. Det vil si at bibliotekene ligner sine eiere, kommunene, i antall likere på sidene. I så måte finner jeg at de ligger nokså likt i løypa i forhold til andre offentlige virksomheter som det gir mening i å sammenligne dem med.

Som sagt, er antall likere per side mye lavere enn for eksempel lånere og innbyggere i hver kommune. Det betyr at det er langt flere potensielle deltakere enn aktive deltakere. Ut fra hva jeg har skrevet om tone og norm, mener jeg å se at de er såpass bevisst dette at de, om enn i ulik grad, har tatt i bruk midler de mener kan få potensielle deltakere til å bli aktive deltakere. De tekniske forutsetningene for å like en side eller et innlegg fungerer slik at det da synliggjøres på veggen til den som liker. Venner på listene til de som liker, er derfor også potensielle deltakere. Betydningen av at de som liker sidene deler innhold videre, er derfor også et viktig element. Om du ikke har likt en side, kan du fortsatt like et innlegg når du ser det på veggen til en av dem du har på vennelista di.

Hvem deltakerne er, har også noe å si for hvordan samhandlingen foregår. Det at de *ansatte ved bibliotekene* ikke publiserer med signering, gjør det vanskelig å si noe om hvem de er. Men ut fra kunnskap om hvem som ofte er ansvarlige for publisering av innlegg på sider som disse, er det ofte noen som har motivasjon og engasjement i forhold til bruk av sosiale medier.

Som nevnt i forbindelse med strategiprosessen det en rekke engasjerte enkeltpersoner som bidrar i kommunens arbeid med sosiale medier. Dette gjelder i ennå større grad når det kommer til innhold og publisering. I dybdeintervjuene nevnes eksempelvis ansatte ved kulturenhet, skoler, oppvekstkontor og biblioteker, samt prosjektansatte i forbindelse med ungdomssatsinger, miljø- og tilflyttingsprosjekter (Kommunesektorens organisasjon, 2011, s. 28).

Som jeg skrev innledningsvis i oppgaven har bibliotekene vært forholdsvis tidlig ute med bruk av nettsider, blogger, og Facebook. Det vil igjen si at det ikke nødvendigvis er sånn at kunnskapen om bruken har vært spesiell høy, men at de som har startet har prøvd seg fram og på det viset kommet fram til en bruk som føles meningsfull i forhold til bibliotekenes opplevde oppdrag. Jeg kjenner igjen en del av deltakerne på sidene som *ansatte i biblioteksektoren* i Norge. Det vil dermed si at bibliotekansatte også er en forholdsvis stor del av den deltakermassen som deltar med kommentarer og likes på sidene. Noen få ganger har jeg også identifisert *deltakere som har tilknytning til kulturarbeid* på ulikt vis. Ut fra dette vil jeg si at en klar andel av deltakerne har en faglig tilknytning til bibliotek. Den andre store gruppen av deltakere er de som allerede er *eksisterende brukere av bibliotek*. De har for eksempel lagt igjen spørsmål om åpningstider, søk i samlingene, lånetider og oppfordring til nye tjenester. En annen observasjon, som jeg ikke har tallfestet, er at de fleste som er deltakere på sidene er folk som er godt voksne. Jeg har ikke sett spesielt på hva slags type bøker, filmer og tegneserier bibliotekene formidler på sidene sine, men opplevelsen min er at det er spredning i hva som formidles og at bibliotekene derfor prøver å nå folk med ulik alder og ulike interesser. Den samme observasjonen gjør jeg meg når det gjelder arrangementer og aktiviteter som formidles på sidene. Min tolkning ut fra disse deltakergruppene, er at bibliotekene ikke klarer å få tak i deltakere de ofte er ute etter, nemlig de som ikke er aktive brukere av bibliotekene og deres tilbud.

Kommentarene på innlegg kan på samme måte som for eksempel likes, si noe om hvem som deltar i kommunikasjonen. De kan også kanskje si noe om deltakerstrukturer, hvem er aktive deltakere og finnes potensielle deltakere? De fleste av bibliotekene har få kommentarer på innleggene sine. Bergen offentlige bibliotek har selv lagt igjen noen kommentarer under noen av sine innlegg. Dette er da ofte for å komme med utfyllende informasjon, eller for å si noe om hvordan arrangementene gikk. Det tidligere nevnte eksempelet hvor biblioteksjefen har lagt igjen en kommentar er et av få innlegg hvor andre har kommentert.

Kommentarer fra deltakere synes ofte å være støttende, enten i form av å være enig i at en bok er god, eller en forfatter er dyktig. Noen få spør biblioteket om åpningstider, eller om de kan starte nye tjenester. Et eksempel på det siste, er en som lurte på om ikke biblioteket kan opprette en side på Facebook med informasjon om bibliotekets aktiviteter rettet mot barn. Av dette leser jeg at den som spør er eksisterende bruker av bibliotekets tilbud. To av deltakerne som kommenterer gjør det på et annet språk. Innlegget de har kommentert på, lyder: «Dette er bare begynnelsen på en svært begivenhetsrik høst på biblioteket!» og det er lenket videre til nettsidene til Bergen offentlige. Kommentarene er på rumensk²⁰ og har ingen direkte språklig sammenheng med innlegget, snarere er det en personlig kommunikasjon mellom to mennesker. Jeg klarer ikke å se hvorfor den første spør hvorfor den andre er i Bergen og på biblioteket. Deltakerne har to kommentarer hver og det kommer fram av samtalen at den ene befinner seg i Bergen for å forsøke å finne jobb og at det er fint å sitte på biblioteket fordi der kan man kjøpe kaffe og surfe gratis på nett. Altså er den ene deltakeren også en bruker av biblioteket.

Dette er bare begynnelsen på en svært begivenhetsrik høst på biblioteket!



Rumensk språkbruk i kommentarfeltet

²⁰ Google oversetter (<http://translate.google.no>) er benyttet for å kjenne igjen språket og for å få tak i hovedinnholdet i kommentarene.

Det er som sagt få kommentarer, men jeg har trukket ut noen som viser eksempler på dialog mellom deltakerne. På sida til Majorstuen filial skriver en deltaker at hun vil kjøpe boka til Cecilie Samartin under et innlegg om besøk av forfatteren i biblioteket. En annen skriver at han har delt en aktivitet på en annen Facebookside han bruker. For Kongsvinger og Bergen sin del, er det i de få kommentarene ofte biblioteket som skriver utfyllende kommentarer selv. På sida til Kongsvinger er det kun få kommentarer som er fra andre enn dem selv, et eksempel på en slik kommentar er fra en som ønsker dem lykke til med leksehjelpaktivitet i biblioteket. Oppgård bibliotek har også nesten utelukkende kommentarer som er skrevet av biblioteket selv, andre bibliotekansatte, eller bibliotek. En av deltakerne i poesislam arrangert av biblioteket har lagt igjen en kommentar om at det er gøy å være med. På sida til Oppland fylkesbibliotek er det kun en annen kulturinstitusjon som har lagt igjen en kommentar. Kommentaren er en gratulasjon til Trygve Ramnefjell som tok sølv i NM i litteraturformidling. For Os bibliotek er det eneste innlegget med kommentarer på, om en film de har kjøpt inn. En låner ved Rørørs bibliotek lurer på om hun kan låne ved Os også. Svaret fra Os viser henne at hun kan det. Os og Rørørs har felles lånebase, men biblioteket benytter også anledningen til å si noe om felles nasjonalt lånekort og de mulighetene det gir lånere ved norske bibliotek.



Spørsmål om lån ved Os bibliotek

Kommentarene hos Tønsberg og Nøtterøy bibliotek bryter ikke med observasjonene jeg har gjort på de andre sidene. Det er få kommentarer. Et innlegg som er kommentert er om sommerens lesekampanje. Deltakeren som har kommentert, sier at «dette er et flott tiltak av biblioteket vårt». Petter Berg, som har kommentert, viser seg å være ordfører i Tønsberg om man går inn på profilen hans. Han er altså godt kjent med og ansvarlig for bibliotek i kommunen. Tønsberg og Nøtterøy har også som tidligere nevnt, lagt ut en del bilder fra Slottsfjellsfestivalen. Her er det lagt igjen noen kommentarer. Disse er skrevet både av

biblioteket selv og av andre. Det er litt interessant å se at den ene kommentaren som biblioteket har lagt igjen, er en melding om at de som er på festivalen skal kose seg. Jeg antar at det er ansatte som er på jobb i biblioteket som skriver til de ansatte som er på festivalen. Fordi kommentaren kommer under sidenavnet og ikke er videre signert, ser det ut som om biblioteket «prater litt med seg selv».

For å få en oversikt over deltakere og deltakerstrukturer har jeg videre sett på hvor mange som lenker til egne og eksterne nettsider. Jeg har også sett på hvor mange av innleggene som er delt videre og hvor mange likes biblioteket har fått i uttrekksperioden. Dette er oppgitt i «Vedlegg 3 - Lenking og deling av innlegg». Facebook lever ikke alene, brukerne beveger seg på mange digitale og sosiale arenaer. Bibliotekene er etter min mening klar over dette og henviser deltakerne på sine facebooksider til andre fysiske og digitale arenaer. Facebook har et eget analyseverktøy for administratorer av sider, hvor du kan se hvor mange som har sett på innleggene dine og hvor mange som har gått videre på lenker. Dette har jeg ikke mulighet til å se som liker av sidene. Jeg har ikke vurdert det som interessant nok, i forhold til analysen, å innhente disse tallene fra det enkelte bibliotek. Det som er interessant for oppgaven, er å se på om det å dele innlegg og å sende deltakerne videre, har noe å si for hvem som er aktive deltakere og om bibliotekene klarer å få tak i andre deltakere.

I noen tilfeller er innleggene til Bergen delt videre. Et av disse er innlegget om tegneserieseminar ved biblioteket. Innlegget er en påminnelse til potensielle deltakere om å huske å melde seg på til arrangementet. Ordet “hundrings” er brukt i stedet for “hundre kroner”, eller “en hundrelapp”. Jeg vil anta at “hundrings” kanskje er en måte å tilrettelegge språket slik at det treffer målgruppa for seminaret bedre.



Tegneserieseminar ved Bergen offentlige bibliotek

Innlegget er så delt videre av Mari Jore og deretter av Are Edvardsen, se illustrasjon under. Jeg har valgt å gjengi delingen visuelt i oppgaven, fordi den ikke er skjermet for lesing (se teksten under kommentarene i delingen). Jeg antar at Edvardsen er ansatt ved biblioteket og antageligvis har skrevet innlegget som han så har delt, via en annen, på egen tidslinje. Denne antagelsen forsterkes av at forfatteren har skrevet at “Vi vil prate hull i hodet ditt! (min uthevelse)”. Innlegg som deles, kan kommenteres. Dette er gjort i dette tilfellet og det er en annen tone i innlegget som er delt, enn i det som er skrevet i det opprinnelige innlegget til biblioteket. Det opprinnelige innlegget på facebookside og de to andre delingene jeg har sett, vil nå ulike deltakere på Facebook. Målgruppa for innlegget er kanskje den samme i alle tilfellene, men språk og tone er ulik og kan treffe potensielle deltakere på forskjellig måte.



Vi vil prate hull i hodet ditt!

Deichmanske bibliotek bruker i stor grad mange ulike sosiale medier i sitt formidlingsarbeid. Dette vises også i lenkingen videre til egne nettsider. De lenker for eksempel til arrangementer de har opprettet under sida på Facebook. De lenker til litteraturformidlingsbloggen sin. De lenker også videre til Origo²¹, som er brukt av hele kulturetaten i Oslo kommune. Kongsvinger bibliotek har opprettet flere arrangement på Facebook. Det vil si at de for arrangementer i biblioteket har opprettet facebookarrangementer, hvor brukerne får mulighet til å melde seg på. Disse

²¹ Kulturetaten, Oslo kommune opplyser på Origo at de bruker Origo til å lage sidene sine. Origo sier om seg selv at de “er sosiale nettsteder for alle. Med Origo kan du blogge, lage bildealbum, sette opp kalendere og diskutere med folk. Du kan enkelt starte nettsteder for firmaet ditt, foreningen din, familien din eller bare deg selv.”

arrangementene lenker de til når de lager innlegg. Når jeg går inn på selve arrangementene, er det få inviterte og få påmeldte. Det ser ut til at Kongsvinger i størst grad er opptatt av å synliggjøre arrangementene på facebookside si og i mindre grad er opptatt av å bruke dem til faktisk påmelding og oversikt over deltakere. Som tidligere skrevet har Kongsvinger i den perioden som er trukket ut, et stort fokus på leksehjelp i biblioteket. De to tilfellene med lenking til eksterne nettsider, er i forbindelse med at avisa Glåmdalen har skrevet artikler om tjenesten. Det er også et av innleggene som handler om leksehjelp som har blitt delt desidert flest ganger. Av de 19 delingene som er oppgitt, er 16 av dem delinger av et innlegg som etterspør flere leksehjelpere. For Lom folkebibliotek sin del går alle lenkinger videre til egen blogg fra Facebook. De kunne i noen tilfeller valgt å lenke til eksterne nettsider. Eksempler på dette er innlegget “Lom folkebibliotek med i internasjonalt prosjekt”, hvor de har lenket til en bloggpost som beskriver deres tanker rundt det å skulle være med i et internasjonalt prosjekt. Her er det lagt vekt på at “Folkeopplysning er del av vår pålagde samfunnsplikt. Ved å spreie kunnskap om andre land, folk og kulturar, ynskjer vi å bidra til å hindre framandfrykt. Dette er ei samfunnsoppgåve som har blitt aktualisert det siste året”. Biblioteket kunne ha lenket videre til Oppland fylkesbibliotek og det de har skrevet om prosjektet. Det er også skrevet et innlegg med lenke til en bloggpost hvor Merete Burøygard skriver om at det litt skummelt å skulle prate engelsk i et stort internasjonalt prosjekt, men at det også blir spennende. Dette innlegget er et godt eksempel på innlegg som blir delt videre. Det er de mer personlige ytringene og der det blir beskrevet hvordan de opplever ting, som blir delt videre av andre.

For Oppland fylkesbibliotek sin del, er det særlig interessant å se på delinger. Antallet er høyere enn for noen av de andre bibliotekene. Jeg har tidligere skrevet at jeg antar at målgruppa for sida til Oppland er folkebibliotekene. Det er da også bibliotek, eller bibliotekansatte som i stor grad deler videre. I noen grad er det Oppland fylkeskommune, som har delt videre. Jeg vet at den som er ansvarlig for publisering på facebookside til Oppland fylkesbibliotek også publiserer på facebookside til Oppland fylkeskommune. Jeg går ut fra at innlegg som er delt videre på fylkeskommunens side, har blitt delt av samme person som publiserte innlegget på bibliotekets side. Det er ofte bokpoder som er delt. Det gjør at jeg antar at innleggene er lagt ut med det formålet at de skal kunne brukes både av bibliotekene og av folk flest. Delinger blir altså brukt litt ulikt av bibliotekene og andre deltakere, og de blir brukt i ulik grad. Når innlegg blir delt, mener jeg det er med den hensikt å treffe flere enn dem som allerede liker bibliotekene på Facebook. Personlige delinger, slik

det er eksemplifisert med delingen av tegneserieseminaret, kan treffe andre potensielle deltakere enn for eksempel delinger som er gjort via andres facebooksider, slik vi ser i tilfellet med Oppland fylkesbibliotek og Oppland fylkeskommune.

En annen funksjonalitet ved Facebook er muligheten til å like innlegg, kommentarer og andre aktiviteter. Jeg har sett på denne funksjonaliteten for å se om antall likes kan ha noe å si for videre deling. I de fleste tilfellene av likes, er det et stort flertall av innlegg som har 1-5 likes. Dette gjelder for de fleste av bibliotekene. Noen få innlegg får flere enn ti likes. For Kongsvinger er det stor forskjell på antall likes på innleggene. Mange har få likes, men noen få har flere enn ti likes. Det innlegget med flest likes, er et innlegg som er lagt ut på en fredag. Det er ei tegneseriestripe hvor bibliotekaren er ute etter lånere som ikke har overholdt lånefristene sine. Dette er et av nokså få eksempler på bruk av humor i innleggene. Det har ikke noe annet formål enn å gjøre leserne i godt humør og få ønsket dem en god helg, på bibliotekarens bekostning. Dette innlegget har 16 likes og 3 delinger.



Fra innlegget «God helg», publisert av Kongsvinger

Antall likes på sida til Tønsberg og Nøtterøy er høyt i forhold til de fleste andre biblioteket i utvalget. Men både Bergen, Kongsvinger og Lom har høye tall på likes på noen av sine innlegg. Det som skiller Tønsberg og Nøtterøy i noen grad fra de andre, er at det er svært stor forskjell på innlegg med forholdsvis få likes og innlegg med antall likes over 20. De innleggene med flest likes har henholdsvis 22, 29 og 40 likes. Biblioteket har lagt ut en del bilder fra ulike arrangement de har deltatt på. Blant annet har de hatt eget festivalbibliotek i forbindelse med Slottsfjellfestivalen²². Det er et av disse bildene som har fått 22 likes.

²² Årlig musikkfestival, som holdes i Tønsberg.

Innlegget med 29 likes inneholder teksten “Vind og/eller regnvær? Ikke noe å finne på? Du har jo biblioteket!” og er ledsaget av et bilde. Bildet er kjent for ansatte i bibliotek. Det er plakatomateriale som i sin tid ble utarbeidet for folkebibliotek i Norge. Det er nok godt kjent for mange bibliotekbrukere også, fordi materiale er i bruk mange steder ennå. Jeg oppfatter bruken av bildet og teksten både som en påminnelse på hva bibliotek har vært oppfattet som, og som en litt selvironisk måte å markedsføre dagens bibliotek på.



Du har jo biblioteket

Det mest populære innlegget lyder: “Av og til får vi noen stilige overraskelser når vi åpner bøkene. Bildet er fra boka 'Hvite niggere' av Ingvar Ambjørnsen.” og er ledsaget av et bilde av ei side i en bok. På sida foran tittelbladet i boka står det å lese: «Denne boka dukket faktisk opp i bakgården på Grand Hotel, Larvik, den 30. sept. 09...Jeg returnerer den herved med en liten hilsen til fremtidige lesere. Ingvar Ambjørnsen». Om det virkelig er Ingvar Ambjørnsen som har skrevet, har han altså funnet ei bok som tilhører biblioteket og levert den tilbake med denne hilsenen. Som innlegget med plakaten, er kanskje ikke meningen med dem dypere enn ønsket om å fortelle hverdagshistorien til biblioteket. Samtidig bygger kan hende begge de to siste eksemplene opp om den forestillingen mange av oss har rundt bibliotek, bøker, forfattere og lesing. Det er uten tvil de innleggene som inneholder humor, bilder fra aktiviteter, eller de som forteller historier litt utenom det vanlige, som får flest

likes, og som i noen tilfeller deles videre. Jeg antar, ut fra det jeg har observert, at de fleste som liker og deler innleggene er allerede eksisterende brukere av bibliotekene.

På noen av sidene har andre enn bibliotekansatte lagt inn innlegg. De er ikke mange i antall, men jeg mener de bør nevnes spesielt fordi de tydelig kan deles i to kategorier, som igjen kan si noe om hvem deltakerne og brukerne av sidene er. Den ene er innlegg hvor deltakerne er lånere som spør etter ting som åpningstider, hjelp til å søke etter bøker og andre praktiske spørsmål. Den andre kategorien er innlegg hvor deltakerne sier noe om hvorfor de liker biblioteket, bøker eller aktiviteter som foregår i bibliotekene. Jeg går også her ut fra at innleggene er skrevet av deltakere som allerede er brukere av bibliotekene.

6.6. Oppsummering

I dette kapittelet har jeg analysert bibliotekenes språklige og sosiale handlinger på Facebook, med utgangspunkt i kritisk diskursanalyse og datamediert analyse. Ved å *beskrive* deler av tekstene har jeg sett på hvordan tekst interagerer med deltakerne. Videre har jeg *analysert* ved å se på hvordan innlegg, kommentarer, lenking, deling og likes fungerer.

Jeg fant at bibliotekene opptre som institusjoner og ikke som personer, eller ansatte ved bibliotekene. Bibliotekene oppfattes ikke nødvendig som upersonlige ved å publisere usignert, men de framstår heller ikke med en umiddelbar nærhet til sine mottakere. Jeg mener at personifisering av en virksomhet kan være med på å senke terskelen for brukerne. Men det er ikke sikkert at brukerne opplever biblioteket som upersonlig, selv om det primært publiseres innlegg med sidenavn. Om en ser på hvilke normer som tradisjonelt råder for kommunikasjon mellom bibliotekene og brukerne, vil jeg anta at brukerne har en forventning om at bibliotekene både skal ha en rolle som kunnskaps- og kulturinstitusjoner og tilby personlige veiledere som skal lede deg fram til denne kunnskapen, eller de litterære opplevelsene.

Noe av årsaken til at bibliotekene ikke signerer, er som sagt teknologiske begrensninger. Disse fungerer antageligvis på en måte som gjør det mer naturlig å publisere ting under sidenavn framfor å publisere med eget navn. Ut fra Herrings teori ville det da vært mulighet for en endret oppførsel og kanskje en endring i måter å kommunisere på fra bibliotekenes side. Jeg mener at ansatte som publiserer, viser at de er bevisst hvem de publiserer på vegne av. De skriver i form av å være ansatte ved bibliotekene og er lojale i forhold til det oppdrag

de har. Bibliotekenes selvopplevde og pålagte rolle som formidlere av kunnskap, informasjon og tjenester manifesterer seg gjennom det faktum at de på Facebook gjør dette som institusjoner framfor enkeltindivider som er ansatt ved bibliotekene.

Flere av bibliotekene prøver i større eller mindre grad å endre det som kan oppfattes som upersonlig ved å bruke visuelle markører og en inkluderende tone. Mange av innleggene følger en oppskrift i form av språk og innhold. De innleggene som bryter med dette, har ofte flere likes og kommentarer. Selv om bibliotekene fortsatt i størst grad er forholdsvis formelle og oppskriftsbaserte i sine innlegg, mener jeg dette er et tegn på at de også aktivt går inn for å inkludere mottakerne i en dialog og at de søker en nærhet med deltakere i denne dialogen. De ønsker en samtale hvor de snakker sammen med og ikke til deltakerne. De bruker i mindre grad noen av de tekniske mulighetene. Mange av bibliotekene deler innhold i form av lenker, men bruker ikke deling som for eksempel fordrer aktiv dialog mellom deltakerne. Bibliotekene som er på Facebook er der med den hensikt å forsterke bibliotekenes allerede eksisterende rolle og for å nå nye brukere. Det siste klarer de i liten grad. Deltakerne på bibliotekenes sider er i stor grad ansatte i biblioteksektoren, eller i kulturellt relatert sektor og eksisterende brukere av bibliotekene.

7. Oppsummering

Mitt utgangspunkt for denne oppgaven har vært folke- og fylkesbibliotekenes deltakelse på Facebook. En fortidig og nåtidig bibliotekdiskurs er bibliotekene som dannelsesinstitusjoner. Fairclough definerer diskurs som språkbruk bestemt av og knyttet til ulike sosiale situasjoner (Fairclough, 2001, Hågvar, 2003). Jeg har i denne oppgaven sett på hvordan språkbruk hos bibliotekene og deres brukere er, og jeg har sett det opp mot en bestemt sosial situasjon, nemlig Facebook. Ut fra Faircloughs teorier om diskursive og sosiale praksiser har jeg videre sett om bibliotekenes deltakelse på Facebook skaper sosial endring.

Har jeg så klart å svare på det jeg lurte på i løpet av oppgaven? **Hvordan representeres bibliotek på Facebook og hva gjør Facebook med vår oppfatning av bibliotek som dannelsesinstitusjoner?**

I min analyse av bibliotekene på Facebook finner jeg at de i stor grad framstår som institusjoner framfor enkeltindivider som er ansatt ved bibliotekene. Jeg mener de ikke nødvendigvis framstår som upersonlige. De framstår heller ikke veldig personlige, eller med en umiddelbar nærhet til deltakerne på Facebook. Språket vårt påvirkes av sosiale betingelser. Det påvirkes også av den horisont av forventninger vi måtte ha, både som avsendere, mottakere, deltakere og påvirkere av endring. Vi bruker våre ressurser og vår kunnskap i vår utøvelse av sosiale praksiser. Det vil igjen si at bibliotekene ikke står fritt i det de trækker inn på den arenaen Facebook er. De har med seg de konvensjoner og de normer som ligger i begrepet og diskursen bibliotek. I denne oppgaven har jeg lagt til grunn en forståelse for bibliotek jeg mener både ansatte og brukere av bibliotek har. Bibliotekene står for mange for dannelse, kunnskap, leseopplevelser og formidling. Men fra å være i folkeopplysningens tjeneste og for de mer ubemidlede, er bibliotekene i dag til for massene og har i flere år forsøkt å dreie bibliotekdiskursen mer mot formidling og opplevelser. Det har igjen betydning for hvordan bibliotekene selv velger å entre ulike sosiale situasjoner. Det kan også ha betydning for hvordan deltakerne påvirker dialogen.

7.1. Maktbalansering på Facebook

Å bruke språket er ifølge Fairclough å balansere eller utøve makt. Det foregår altså alltid en maktbalansering i enhver språklig situasjon. Men han sier også at når makt utøves formidles konvensjoner for hva som er normalt, eller sagt på en annen måte – vi agerer etter den opplevde sannhet. Det vil si at det har vært viktig å se på om deltakelsen og dialogen på Facebook har vært preget av en tydelig opplevd sannhet og om denne har blitt utfordret.

Bibliotekene er informative, mer enn noe annet på Facebook. De prøver i noen grad å fortelle historiene fra arbeidshverdagen, bruke humor og dele innhold aktivt. Dette speiler en maktbalanse som bygger på godt etablerte forestillinger om hva bibliotek er og skal være. Deltakerne er med på å bygge oppunder sannheten i form av hvem de er. Når en så stor del av deltakerne har en sterk tilknytning og kjennskap til bibliotekene, vil de være med på å opprettholde bibliotekdiskursen. De vil i liten grad utfordre den. I så måte stemmer Faircloughs utsagn om at makt er en produsent av ritualer for sannhet. I den grad bibliotekene selv utfordrer eksisterende maktbalanser, er det for å prøve å komme potensielle brukere og deltakere i møte og få dem med i dialogen. Bibliotekene var forholdsvis tidlig ute med å opprette og bruke nettsider. Når det gjelder deltakelse på Facebook, ligger de nokså likt i løypa i forhold til andre virksomheter de kan sammenligne seg med. Men deltakelsen på Facebook er også en ny mulighet for bibliotekene til å skape endring. Da blir makten skapende og produktiv, slik Foucault mener den kan være.

Deltakerne er lånere, brukere av bibliotekene eller folk med faglig tilknytning til bibliotek. Det er langt flere potensielle deltakere enn aktive deltakere. Bibliotekene prøver å ta i bruk midler de mener kan få potensielle deltakere til å bli aktive deltakere. De tekniske forutsetningene er et viktig element. De som publiserer på Facebook går opp veiene uten å kjenne til dem og hva som dukker opp rundt neste sving. Det er snakk om å prøve ut hva som fungerer og hva som ikke gjør det. Og det er snakk om i enda større grad å tørre å bryte med sine egne vedtatte sannheter.

Om jeg går tilbake til diskusjonen tidligere i oppgaven, rundt bruk av navneskilt i bibliotekene, så var argumentene mot bruk at man var synlig som ansatt fordi man satt bak en skranke, ryddet bøker, eller gjorde andre «bibliotekansatteaktige» ting. Argument for navneskilt var blant annet at det ville være med på å skape en relasjon mellom bruker og ansatt og forhåpentligvis senke terskelen for brukeren i forhold til å spørre om hjelp og

veiledning. Hvordan bibliotekene entrer den sosiale situasjonen Facebook er ikke uten betydning. Jeg har tidligere skrevet at bibliotekene i dag er distribuert ut til brukeren på en annen måte enn før og den fysiske arenaen er ikke alltid der og «hjelper til». Samtidig har bibliotekene tatt med seg sin egen sannhet idet de har tatt steget ut på Facebook. Derfor er deltakelsen preget av at bibliotekene selv stiller krav til sin rolle som kunnskaps- og kulturinstitusjon.

7.2. Balanse og brudd i den sosiale praksis

Hva skal så til for å bryte og endre sosiale praksis? Det viser seg at de gangene bibliotekene bruker humor, er inkluderende og tør å trekke fram hverdagsfortellingene, så fører det til større aktivitet og dialog. Det er dialog når deltakerne liker innleggene, når de deler innholdet videre og når de legger igjen kommentarer.

Det er mange som ønsker å endre sannheter. De som klarer det, velger nettopp slike veivalg som over. Nå er NAV en virksomhet som på mange måter er annerledes enn bibliotekene, men samtidig strever de med mange av de samme utfordringene i forhold til at brukerne har en oppfatning av hva de er og hvordan de kommuniserer med sine brukere. NAV Foreldrepenger vant i 2012 prisen for Årets facebookside på Social Media Awards. Seniorrådgiver Elin Åsbakk Lind beskriver noe av grunnen til at de lykkes slik:

Vi satset på klart språk og en personlig form. Veilederne som svarer på Facebook-siden vår er de samme veilederne som svarer når brukerne ringer til oss. De er derfor vant til et muntlig språk. Likevel er det ikke til å legge skjul på at i det øyeblikket du begynner å jobbe med fag i NAV så glir man inn i et juridisk og formelt forvaltningsspråk som er veldig fjernt for brukerne. Vi kaller det “NAV-språket”.

En viktig del av opplæringen før vi startet opp var derfor å «avlære» NAV-språket og lære å skrive klart og godt. Og ikke bare det: Når brukerne ringer oss vil vi at de skal kunne høre at vi smiler til dem. Vi vil at de skal føle seg sett og hørt. Vi gratulerer når vi hører at de har baby på vei, og er de sinte og frustrerte møter vi dem med forståelse og prøver å hjelpe og forklare. Det er ingen grunn til at vi ikke skal kunne gjøre det samme på Facebook-siden vår og i skriftlig form. Likevel er det ikke til å legge skjul på at det å skrive og være personlig skriftlig er barrierer som vi har måttet jobbet hardt med å bryte ned. Og som jeg tror resten av NAV og andre offentlige etater har mye å lære av (Lind, 2013).

Jeg tror Lind har rett i, og at min analyse viser det samme, at offentlig etater må jobbe for å bryte ned egne terskler og barrierer. De er kanskje sine egne største trusler mot endringer i maktbalansen.

Kommunikasjonen fra det offentlige, herunder bibliotekene, har framstått som enhetlig og med få avsendere. I dag framstår den i større og større grad som distribuert. For mange betyr distribuert også fragmentert. Dette krever endring i hvordan kommunikasjonen skal foregå. Det har medført en økt forventning til dialog mellom deltakerne. Facebook gjør med sine tekniske muligheter og et økt krav til å forstå og lese tekst på nye måter, noe med forventningene både hos avsendere og mottakere. Facebook representerer etter min mening et brudd i seg selv. Dette bruddet utfordrer sannheten ved å bruke den sosiale kontrakt med en gaveøkonomi som premiss. Zuckerberg sier det er essensielt å forstå dette premisset for å oppnå suksess på Facebook. Jeg mener at for å lykkes må bibliotekene framstå som aktive formidlere av litteratur, framfor informatører, og vise sin rolle som sosiale og kulturelle møteplasser framfor boklagere. Suksess i et digitalt samfunn er å skape tilhørighet og den skapes gjennom den sosiale kontaktflaten Facebook er. Det betyr også at bibliotekene som avsendere må være forberedt på at *alle* deltakere har en forventning om å kunne påvirke maktposisjoner og –balanse.

7.3. Ny lov om folkebibliotek – nok et brudd

Da jeg begynte å skrive denne oppgaven i 2010 var det ennå ikke fremmet forslag til ny lov om folkebibliotek. Forslag til ny lov kom i 2012. Høringsrunde ble gjennomført samme år. Det har tatt tid før tilråding til ny lov ble lagt fram våren 2013. Bibliotekene og brukerne har fått tid til å ta til seg forslag til et endret oppdrag og en utvidet hensikt. Tilrådingen som nå foreligger kan sies å være et siste skritt i det jeg vil kalle et forberedt paradigmeskifte for folkebiblioteksektoren. Med paradigmeskifte mener jeg at det har vært et systematisk skifte i måten å tenke på av betydelig størrelse og rekkevidde. Det kan sikkert diskuteres hvorvidt endringen i tenkesett er i en størrelseorden og rekkevidde som kan karakteriseres slik, men jeg vil hevde det fordi utviklingen av bibliotekene på mange måter har vært formidabel. Arbeidet med å omskrive noen av bibliotekenes formål og aktiviteter har pågått forholdsvis lenge. Det var for eksempel et klart mål for ABM-utvikling, som eksisterte fra 2003 - 2010, å dreie en del av fokuset mot digitale bibliotektenester, som for eksempel en nasjonal spørretjeneste. Det ble i flere år gitt prosjektstøtte til den nasjonale spørretjenesten

Biblioteksvar, som ble drevet på dugnad av folke- og fagbibliotek. Formålet med tjenesten var å bygge opp og drive en nasjonal digital referansetjeneste og prosjektet dro på mange måter med seg den tradisjonelle veilederrollen inn i det digitale. Da Bibliotekmeldinga kom i 2008 ble retningen for folke- og fylkesbibliotekene ytterligere spisset (Kulturdepartementet, 2008). Kravet og forventningen til folkebibliotekene som arenaer for debatt, arrangementer og aktiviteter var uttalt og mange bibliotek har de siste årene økt aktivitet på alle disse områdene. Kravet og forventningene til aktiv deltakelse på nett og tilgang til digitale ressurser som aviser, bøker, musikk, film og dataspill har også økt. Det har på mange måter vært en selvfølge at bibliotekene skal klare dette skiftet. For fylkesbibliotekenes del har det hatt betydning for hva de velger å være. Fokuset på det regionale bibliotek som utviklingsaktør og tilbyder av ny kompetanse, i forhold til nye krav og forventninger, har vært tydelig. En del fylkesbibliotek har gått fra å være operative bibliotek som for eksempel har hatt egne samlinger og drevet fjernlån, til å bli samlingsløse. Ressursene har blitt brukt på bibliotekutvikling, kompetanseutvikling og prosjektbasert arbeid. Mange bibliotek har i forkant av brukernes forventninger tatt innover seg det skiftet som ble beskrevet i meldinga.

Ny lov om folkebibliotek er i skrivende stund fortsatt ikke endelig vedtatt, men etter endt høringsrunde i 2012 synes paradigmeskiftet å være ønsket fra biblioteksektoren selv. Som jeg tidligere har skrevet: Bibliotekenes egne formuleringer rundt hensikten med deltakelse på Facebook viser at det som synes å ha skjedd i bibliotekenes formål i kommende lov, er brakt videre inn i bibliotekenes aktiviteter på Facebook. De har ingen egen hensikt med å være på Facebook, tvert imot bruker de Facebook som nok en arena hvor de kan jobbe opp mot det de ønsker bibliotekene skal være.

7.4. Styrke og svakheter ved forskningen

7.4.1. Deltakerne

Er det en svakhet at deltakerne så tydelig er fra egen sektor? Er det da deres oppfatning av hva bibliotekene er, som legges til grunn for analyse og resultater? Det har helt sikkert noe å si for resultatene at deltakerne er de de er. Men det er nå engang den virkeligheten som råder på facebooksidene til bibliotekene. Tittelen på oppgaven er «Biblioteket ut til folket». Det viser seg at *folket* i størst grad består av *potensielle deltakere* i denne sammenheng. Jeg ser det ikke som en svakhet ved oppgaven at det forholder seg slik, snarere er det en viktig konklusjon at bibliotekene ikke når folket på Facebook.

Et av mine formål med denne oppgaven var ny kunnskap, som kan brukes av bibliotek og bibliotekarer i videre arbeid på sosiale medier. Jeg konkretiserte dette formålet videre med å se på Aalens masteroppgavearbeid, hvor hun har delt forskningen på Facebook i fire faser (2011). Fasene er som tidligere beskrevet: 1) Mediet i seg selv, 2) Bruk og brukere av mediet, 3) Effekter av mediet og 4) Hvordan mediet kan forbedres. At de fleste deltakerne er fra biblioteksektoren, kan bety at de med denne oppgaven får ny kunnskap om Facebook og om bruk og brukernes påvirkning på mediet. Jeg håper også at det betyr at de bruker denne kunnskapen til å forbedre sin deltakelse på Facebook og eventuelt andre sosiale medier.

7.4.2. Bibliotekene i utvalget

Lom folkebibliotek lener seg nesten utelukkende på bloggen, ved at de lenker videre til denne fra facebookside si. Jeg forventet å finne et større brudd i deres tilstedeværelse på Facebook, enn det jeg fant. Det betyr at det ikke nødvendigvis blir riktig å sammenligne denne siden med de andre bibliotekene i utvalget. Jeg har tidligere sett på bloggen deres og fant der at:

Når bibliotekarene fra Lom blogger på en måte som gjør at vi får ta del i deres hverdag, både hjemme og i biblioteket og når vi får lov til å se hva de tenker og opplever i forhold til denne hverdagen – da mister vi også forestillingen om bibliotekarene som eiere av bibliotekets innhold. Jeg tror at de 3 vise og deres formål om å spre biblioteket sitt på nett på den måten de har valgt å gjøre det, er med å bryte opp en forestilling om hva biblioteket kan være – og hvem de kan være det for (Aam, 2013).

Jeg opplevde deres blogging som tett knytta opp mot bibliotekenes formål om å være formidlere, men at de gjorde det på en måte som bevisst søker å bryte med forventningene. Biblioteket har med seg det samme formålet over til Facebook, men det er vanskelig å la denne sida snakke for seg selv all den tid den er så avhengig av bloggen. Det jeg fant, som kan være nyttig, er at de i noe større grad enn de andre bibliotekene, er personlige i dialogen med andre deltakere i kommentarfeltet. Lom er en liten kommune, og kanskje er dette mer enn noe annet et bilde på at folk kjenner hverandre bedre enn de vil gjøre i en by som for eksempel Bergen.

Oppland fylkesbibliotek har et noe annet formål og en annen målgruppe enn folkebibliotekene i utvalget mitt. Jeg gjorde derfor en egen vurdering i forhold til om jeg skulle ha dem med i utvalget av bibliotek, eller ikke. Jeg valgte å ta dem med ut fra

argumenter som at de er en del av folkebiblioteksektoren og at de faller inn under samme lovgivning og departement. Jeg mente at det var interessant å se på dem i forhold til oppgavens problemstilling og forskningsspørsmål. Jeg fant at fylkesbiblioteket deltakelse på Facebook viser noen av de samme tendensene som jeg fant hos folkebibliotekene. De er opptatt av å aktivere deltakerne på Facebook og de jobber mot det de opplever som et oppdatert formål, nemlig å være et kompetansesenter for folkebibliotekene. Siden utvalget er såpass lite, vil en kvalitativ undersøkelse og tolkning gi et lite bilde av en større sammenheng. Fylkesbibliotekets bit inn i oppgaven er etter min mening også et viktig element i bildet.

7.4.3. Min egen forsker forsker

Det er ingen tvil om at jeg har vært i det jeg har kalt en umiddelbar nærhet til mitt eget arbeid. Faktisk kan jeg vel sies å sitte med begge beina godt planta midt i det hele. Min egen nærhet til forskningen kan styre tolkningen. Jeg har nok hatt noen ubevisste forventninger til hva jeg kom til å finne. Noen av hypotesene mine har stemt, som at bibliotekene informerer mer enn de snakker med deltakerne. At deltakerne i stor grad har tilhørighet til sektoren var heller ikke særlig overraskende. Mens de forventningene jeg hadde til at noen av bibliotekene i utvalget skulle stå for et brudd i måten de deltok på Facebook på, viste seg ikke å stemme helt.

Jeg har hatt stor nytte av dette arbeidet. Nettopp det at jeg som fagperson har befunnet meg midt i dette å delta som bibliotek på Facebook, har gjort at jeg har lært mye om veivalg videre. Det har også gjort at jeg bevisst har turt å teste ut hvordan vi skal få en bedre samtale og høyere aktivitet på egne sider. Under følger en bloggpost jeg skrev i september 2012:

For en liten stund siden la jeg ut et innlegg på facebookside til jobben. Før jeg la det ut tenkte jeg at nå vil jeg se om det jeg tror, stemmer. Det er selvsagt alt for lite empirisk grunnlag til å si noe som helst sikkert, men det var et morsomt lite forsøk!

Jeg har to kolleger som skulle ut og gå. De skulle fra den ene enden av byen (vår ende) til den andre enden av byen (sentrum). På veien skulle de forbi byens bibliotek og derfor lasta den ene kollegaen opp med ting som skulle avleveres der. Det hele endte med to humørfylte, tungt lasta kolleger som var klare for rusling gjennom sol og by. Anledningen var der. To blide mennesker som så passe travle og engasjerte ut! Derfor tok sjefa, som er meg om dagen, fram iPhonen sin og insisterte på å ta bilde. Det resulterte i et passe dårlig, passe koselig, passe humørfyllt bilde av to fine kolleger. Jeg visste at bildet kom til å bli sånn bare

passer godt teknisk, det blir de fleste iPhonebildene mine. Jeg bare gjør det enda litt mer amatørmessig og knotrer fram det jeg synes er fine bilder med ulike fotoapper. Jeg mente også å vite at stemning teller, og at det er fint med bilder som viser oss, hvem vi er og hvordan vi jobber sånn i det daglige. Og så tenkte jeg at det tror jeg har noe å si for de som leser sida vår. At de ser hvem vi er sånn litt utenom seminar/møte og kurssettinger.



Kolleger på vandring

Hva forskningen viste? Jeg tror bildet er det innlegget med flest “Liker”. Og antall kommentarer vokste mye raskere enn vanlig. Fordi vanligvis kommer det ikke kommentarer i det hele tatt. Antallet som så innlegget var også høyt i forhold til det vi vanligvis får, det nest høyeste noensinne. Så forskningen viser at dårlige bilder som viser et hverdagsøyeblikk fra en liten arbeidsplass betyr noe for de som leser sida. Og det betyr noe for meg. Det viser forskningen (Aam, 2012).

Jeg antar at mine kolleger tilgir meg publiseringen av dem i oppgaven og konstaterer at jeg har lært noe av det jeg vil at andre skal lære av denne oppgaven: Å tørre å bryte sosial praksis, er å endre forestillinger og få til noe nytt.

7.5. Veier videre

Å benytte seg av de tekniske mulighetene som ligger i Facebook er endring av språk og dermed endring av kommunikasjon. Bibliotekene må tørre å sette på seg navneskiltene på den digitale arenaen og de må fortsette jobben med å bryte ned egne barrierer i forhold til å snakke *med* i større grad enn de snakker *til* deltakerne. Signering brukes i dag av noen virksomheter som et virkemiddel. Signerte innlegg og kommentarer synliggjør og personliggjør forfatterne. Bibliotek på Facebook bør vurdere dette som et virkemiddel. Skal så bibliotekene slutte å «prate med seg selv» i form av å like, kommentere og dele innholdet sitt? Jeg tror ikke nødvendigvis det bærer så galt av sted når en ansatt klikker på liker og biblioteket liker sitt eget innlegg. Når vi vet at terskelen for å like et innlegg blir lavere med antall likere som har gjort det før deg, så er dette kanskje et lite virkemiddel for å aktivere flere likes og dermed mer aktivitet. Det samme gjelder når ansatte deler bibliotekets innhold videre på egne profiler og synliggjør innholdet for flere potensielle deltakere. Det fordrer at man synes det er greit med kolliderende verdener, hvor venner, familie, kolleger og bekjente i ulik alder og fra forskjellige steder ofte befinner seg. Om vi velger å se det ut fra bildet om en «potlatch» hvor gevinsten består av å gi og ta, kan en si at det er en gaveøkonomi som gagner de parter som interagerer med hverandre. Ved å være både formelle, innimellom mer personlige og av og til humoristiske bygger bibliotekene oppunder en oppførsel som kanskje svarer til den horisont av forventninger de bibliotekansatte selv og deres mottakere har. Jeg tror det ligger et ønske om økt dialog i bibliotekenes deltakelse på sine egne sider. Men jeg mener også at de i større grad må tørre å bruke seg av de mulighetene som ligger i Facebooks funksjonalitet. Det betyr videre at de som publiserer på sidene i større grad må være bevisste på hvordan de gjør det. Det ligger ingen motsetning i fortsatt å publisere informativt, samtidig som man tør å fortelle historiene fra arbeidshverdagen, bruke humor og dele innhold aktivt og i større grad enn i dag.

Litteraturliste

ABM-utvikling (2006). *Bibliotekreform 2014: del I: strategier og tiltak*. ABM skrift #30

Alvesson, M. & Sköldbberg, K. (2008). *Tolkning och reflektion: vetenskapsfilosofi och kvalitativ metod*. Studentlitteratur: Lund

Antaki, C., Billig, M., Edwards, D. & Potter, J. (2003). Discourse analysis means doing analysis: a critique of six analytic shortcomings. *Discourse analysis online*, 1. Sist lokalisert den 4.6.2010 på: <http://extra.shu.ac.uk/daol/articles/open/2002/002/antaki2002002-paper.html>

Berge, K. L. & Ledin, P. (2001). Perspektiv på genre. *Rhetorica Scandinavia*, 18, 4-16.

Bergen kommune (2010). *Årsmelding for Bergen offentlige bibliotek*. Sist lokalisert den 18.9.2012 på: http://bergenbibliotek.no/om-biblioteket/dokumenter-og-rapporter/aarsmeldinger/aarsmelding-for-bergen-off.-bibliotek-2010/at_download/file

Blommaert, J. & Bulcaen, C. (2000). Critical discourse analysis. *Annual Review of Anthropology*, 29, s. 447-466

Brunvold, Ø. (2012, 23. august). Glem planking - det er boking som gjelder! *Romsdal Budstikke*. Sist lokalisert den 9.10.2012 på: <http://www.rbnett.no/>

Creswell, J.W. (2009). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. [Kindle versjon]. Lokalisert på <http://www.amazon.com>

Dalland, O. (2000). *Metode og oppgaveskriving for studenter*. Oslo: Gyldendal Akademisk. Lokalisert på <http://www.nb.no>

Davidson, A. I. (2009). Arkeologi, genealogi, etikk. *Agora*, 2-3, s. 162-174.

Dicjk, J. V. (2009): Users like you: theorizing agency in user-generated content. *Media, Culture & Society* 31(1), 41-58. Sist lokalisert og lest den 24.11.2012 på <http://www2.le.ac.uk/departments/media/dl/documents-and-pdfs/course-readers/penm/UsersLikeYou.pdf>

Direktoratet for forvaltning og IKT (2010). *Veileder i sosiale-medier i forvaltningen*. Sist lokalisert den 28.6.2012 på <http://www.difi.no/filearchive/veileder-i-sosiale-medier-for-forvaltningen-pdf-.pdf>

Direktoratet for forvaltning og IKT (2012) *Sosiale medier i forvaltningen*. (Difi rapport 2102:2) Sist lokalisert den 28.6.2012 på http://www.difi.no/filearchive/difi-rapport-2012-2-sosiale-medier-i-forvaltningen_3.pdf

Eide, S. (2007). *Maskeradeball eller maskefall?: om å regissere sin identitet med blogging og Facebook som scene*. (Masteroppgave). Lokalisert på <http://hdl.handle.net/1956/2642>

Engen, L. & Helgevold, L. (s.a.). *Leselos. Veiledningshefte*. Universitetet i Stavanger: Stavanger. Sist lokalisert den 14.4.2013 på http://lesesenteret.uis.no/getfile.php/Lesesenteret/pdf-filer/Hefter/Leselos/Leselos_hefte_small.pdf

Facebook hjelpesenter (2013). Sist lokalisert den 28.4.2013 på: <https://www.facebook.com/help/>

Facebook newsroom (2012). Sist lokalisert den 26.12.2012 på: <http://newsroom.fb.com/content/default.aspx?NewsAreaId=22>

Fairclough, N. (2001). *Language and Power*. Harlow: Longman

Fairclough, N. (2008). *Kritisk diskursanalyse: en tekstsamling*. København : Hans Reitzels Forlag

Fairclough, N. (2010). *Critical discourse analysis : the critical study of language*. Harlow: Longman

Frankel, C. (1947). Introduction. I Rousseau, J. J., *The social contract*. Hafner Press: New York

Guerini, M., Strapparava, C. & Özbal, G. (2012). *Exploring text virality in social networks: proceedings of the fifth international AAAI conference on weblogs and social media (ICWSM 2011)*. Barcelona: Association for the Advancement of Artificial Intelligence

Hannemyr, G. (2005). *Hva er internett*. Universitetsforlaget: Oslo

Hedmark fylkeskommune (2012). *Bruk av sosiale medier i Hedmark fylkeskommune: en utredning*. Upublisert rapport, utarbeidet internt i fylkeskommunen.

Herring, S. C. (Red.). (1996). *Computer-mediated communication: linguistic, social and cross-cultural perspectives*. John Benjamins Publishing Company: Amsterdam.

Herring, S. C. (2007). *A faceted classification scheme for computer-mediated discourse*. Sist lokalisert den 28.5.2010, på <http://www.languageatinternet.org/articles/2007/761>

Hågvar, Y. B. (2003). *Hele folkets diskurs: en kritisk diskursanalyse av den gode VG-sak*. Sist lokalisert den 4.6.2010 på:
http://www.hf.uio.no/iln/forskning/forskergrupper/tekstvitenskap/sakprosa/Skriftserie/Nr7Hagvar_Hele_folkets_diskurs.pdf

Insidefacebook (2010). *New Facebook statistics show big increase in content sharing, local business pages*. Sist lokalisert den 20.9.2012 på:
<http://www.insidefacebook.com/2010/02/15/new-facebook-statistics-show-big-increase-in-content-sharing-local-business-pages/>

Jensen, E. H. (2008). Forord. I N. Fairclough, *Kritisk diskursanalyse: en tekstsamling*. (s. 7-14). København: Hans Reitzels Forlag

Jones, P. E. (2004). Discourse and the Materialist Conception of History: Critical Comments on Critical Discourse Analysis. *Historical Materialism*, 12(1), s. 97–125

Kirkpatrick, D. (2010). *The Facebook effect: the inside story of the company that is connecting the world*. New York: Simon & Shuster

Kommunesektorens organisasjon (2011). *Beta.komm: undersøkelse om bruk av sosiale medier i kommunesektoren 2011*. Sist lokalisert den 20.9.2012 på:
http://www.ks.no/PageFiles/17892/104035_Rapport_BETAKOMM_pdfversjon.pdf

Kommunesektorens organisasjon (2012). *Veikart for sosiale medier i kommunesektoren*. Sist lokalisert den 28.6.2012 på

<http://www.ks.no/PageFiles/25691/Veikart%20for%20sosiale%20medier%20i%20kommune%20-%20juni%201012.pdf>

Krokan, A. (2004). Internett som drivkraft i samfunnsutviklingen. I Lippe, B. (red.), *Medier, politikk og samfunn* (s. 296-329). Cappelen akademisk forlag: Oslo

Krokan, A. (2011). Sosiale mediers inntog i samfunnet. I Brandtzæg, P.B. (et.al.), *Sosiale medier i all offentlighet* (s. 15-37). Kommuneforlaget: Oslo

Kulturdepartementet (2008) *Bibliotek: kunnskapsallmenning, møtestad og kulturarena i ei digital tid*. (St.meld. nr. 23, 2008-2009). Oslo: Departementet.

Kulturdepartementet (2012a). *Forslag til endringer i lov 20. desember 1985 nr. 108 om folkebibliotek*. Oslo: Departementet. Lokalisert på:

http://www.regjeringen.no/pages/37376738/Lov_om_endring_folkebibliotekloven.pdf

Kulturdepartementet (2012b). *Høring - endringer i lov om folkebibliotek*. Oslo:

Departementet. Lokalisert på:

<http://www.regjeringen.no/nb/dep/kud/dok/hoeringer/hoeringsdok/2012/horing---endringer-i-lov-om-folkebibliot.html?id=675015>

Kulturdepartementet (2013). *Endringer i lov om folkebibliotek* (Prop. nr. 135 L, 2012-2013).

Lokalisert på: <http://www.regjeringen.no/nb/dep/kud/dok/regpubl/prop/2012-2013/prop-135-l-20122013.html?id=724286>

Lacy, S. (2008). *The stories of Facebook, Youtube and Myspace: the people, the hype and the deals behind the giants of web 2.0*. Surrey: Crimson

Lie, S. (2011). *Det digitale språket*. Oslo: Ling forlag

Lov om folkebibliotek, LOV 1985-12-20 nr 108 (1985). Lokalisert på <http://www.lovdata.no>

Manokha, I. (2009). Foucault's Concept of Power and the Global Discourse of Human Rights. *Global Society*, 23(4), 429-452.

Meling, A.T. (2011). *Antall kommuner med offisiell facebookside - desember 2011 (Med ny kvalitetsindikator!)* Sist lokalisert den 22.2.2013 på:

<http://ialloffentlighet.blogspot.no/2011/12/antall-kommuner-med-offisiell.html>

Oppland fylkeskommune (2013). *Om Oppland*. Sist lokalisert den 5.5.2013 på:

<http://www.oppland.no/Statistikk-og-fakta/>

Oslo kommune (2012). *Majorstuen filial*. Oslo kommune: Oslo. Sist lokalisert den 18.9.2012 på: [http://www.deichmanske-](http://www.deichmanske-bibliotek.oslo.kommune.no/avdelinger_apningstider/majorstuen/om_oss/)

[bibliotek.oslo.kommune.no/avdelinger_apningstider/majorstuen/om_oss/](http://www.deichmanske-bibliotek.oslo.kommune.no/avdelinger_apningstider/majorstuen/om_oss/)

Rettberg, J. W. (2008). *Blogging*. Cambridge: Polity Press

Rheingold, H. (s.a.). *Community development in the cybersociety of the future*. Sist lokalisert den 1.3.2013 på: <http://www.partnerships.org.uk/bol/howard.htm>

Rousseau, J. J. (1958). *Om samfunnspakten, eller statens grunnsetninger*. Oslo: Dreyer

Salvesen, H. (2009). *Bibliotekhistorie: hva og hvorfor?* Lokalisert på

<http://www.nbbs.no/bibliotekhistorie.htm>

Segerstad, Y. H. A. (2002). *Use and adaptation of written language to the conditions of computer-mediated communication* (Doktorgradsavhandling). Lokalisert på:

http://www.academia.edu/2982087/Use_and_Adaptation_of_Written_Language_to_the_Conditions_of_Computer-Mediated_Communication

Skindstad, M. (2008). *Facebooks forunderlige verden: en kvalitativ undersøkelse av Facebook*. (Masteroppgave). Lokalisert på <http://hdl.handle.net/10852/15773>

Statistisk sentralbyrå (2012). *KOSTRA*. Oslo. Lokalisert på:

<http://statbank.ssb.no/statistikbanken/>

Valberg, M. E. (2009). *SMS-norsk: en undersøkelse av norske elevers språkbevissthet i og utenfor klasserommet*. Oslo: Universitetet i Oslo

Waalder, A. S. (2012). *Facebook-revolusjonen og sosiale mediers rolle i samfunnet*. (Masteroppgave). Lokalisert på <http://hdl.handle.net/10037/4160>

Aabø, S. (2002). *Bibliotek i samfunnsøkonomisk perspektiv*. Tønsberg: Høgskolen i Vestfold. Lokalisert på <http://www-bib.hive.no/tekster/ekstern/aaboe/index.html>

Aalen, I. (2011). *Fra poke til like: facebook-forskning fra 2007 til 2011*. Lokalisert på <http://ntnu.diva-portal.org/smash/get/diva2:438377/FULLTEXT01>

Aam, K. (2013). Er 3 vise kvinner fra Lom med på å endre begrepet bibliotek? Lokalisert på: http://www.bokogbibliotek.no/index.php?option=com_content&view=article&id=1747:er-3-vise-kvinner-fra-lom-med-pa-a-endre-begrepet-bibliotek&catid=113:nr-6-2012

Vedlegg

Vedlegg 1 - Tidsrom for uttrekk av data

Bibliotek	Tidsrom for publiseringer
Bergen	11. juli – 14. september
Majorstuen	1. august – 14. september
Kongsvinger	25. april – 15. september 2012
Lom	8. februar – 11. september 2012
Oppegård	29. februar – 11. september 2012
Oppland	1. mars – 13. september 2012
Os	1. august – 11. september 2012
Tønsberg/Nøtterøy	18. juli – 17. september 2012

Vedlegg 2 - Innlegg på facebooksider og profil

Bibliotek	Antall	Om arrangement	Om tjenester	Formidling litteratur	Andre	Antall kommentarer ²³
Bergen	24	17		6	1	5 ²⁴
Majorstuen	18	16	1	1		0
Kongsvinger	43	29	5	4	1	1 ²⁵
Lom²⁶	31 ²⁷	1		6	10	8 ²⁸
Oppegård	43	23	10	5	5 ²⁹	3 ³⁰
Oppland	47	21	1	18	6 ³¹	0
Os	21	3	1	17		1
Tønsberg/ Nøtterøy	32	10	3	13	8	2
Til sammen	259	120	21	70	31	20

²³ Alle kommenterte innlegg er de innlegg hvor biblioteket har kommentert under virksomhetens navn. Alle tall som ikke er videre kommentert er usignerte.

²⁴ To av kommentarene er utfyllende informasjon i forhold til teksten i innlegget, to er svar på spørsmål og et er en kommentar lagt inn av en ansatt med under egen profil.

²⁵ Kommentaren til innlegget er utfyllende informasjon i forhold til teksten i innlegget.

²⁶ En del av innleggene lenkes kun videre til forsiden av bloggen. Dette kan være på grunn av endring i funksjonalitet, eller fordi biblioteket ikke har klart å lenke direkte til den enkelte post på bloggen. Disse innleggene er ikke tatt med i tabellen.

²⁷ To av innleggene er skrevet av biblioteksjefen under hennes profil.

²⁸ Siden Lom har den eneste profilen, er 6 av innleggene kommentert som "Tre vise kvinner", mens to av dem er skrevet under de ansattes egne profiler. Kommentarene som er skrevet under profilen til biblioteket er som de andre i analysen ikke videre signert.

²⁹ Herunder er det også noen innlegg som vises på tidslinjen som endring av forsidebilde. Dette ikke er et innlegg om noe, men mer enn synliggjøring av aktivitet. Jeg har valgt å ta dem med i tellingen.

³⁰ Alle kommentarer er utfyllende informasjon til innlegg om aktiviteter og i et tilfelle lenke til mer informasjon på egne nettsider.

³¹ Andre innlegg handler om blant annet prosjektsøknader fylkesbiblioteket har sendt, lenke videre til avisartikler som er bibliotekrelaterte.

Vedlegg 3 - Lenking og deling av innlegg

Bibliotek	Lenking videre til egne nettsider ³²	Lenking videre til eksterne nettsider	Deling	Antall likes ³³
Bergen	22	2	6	117 ³⁴
Majorstuen	11	3	1	33
Kongsvinger	16	2	19	163 ³⁵
Lom	24		6	144
Oppegård	17	6		47 ³⁶
Oppland	44	3	68	24
Os	1			27
Tønsberg/ Nøtterøy	3	11	19	158
Tilsammen	138	27	119	713

³² Med egne nettsider mener jeg både kommunale nettsider, blogger som biblioteket er ansvarlige for, eller for eksempel andre sosiale medier bibliotekene bruker (som arrangementer på Facebook, Flickr, Twitter, Origo og lignende).

³³ Jeg har telt antall likes både på innlegg og billedserier.

³⁴ Det høyeste antall likes på et enkelt innlegg er 13.

³⁵ Det høyeste antall likes på et enkelt innlegg er 16.

³⁶ Det er overvekt av innlegg som er likt av en. De mest populære innleggene har fire likes.